Présentation des Comptes Rendus d'Activité de Concession de distribution publique de gaz 2017

Rappel historique du contrat

Au 1er janvier 2018, la Métropole Aix-Marseille-Provence a pris, au titre de ses compétences de droit commun, la compétence de concession de la distribution publique de gaz sur l'ensemble de son territoire, conformément à l'article L. 5217-2-I-6°-h du CGCT.

Ce transfert de compétence a largement reconfiguré l'organisation de la distribution de gaz sur le territoire :

- La Métropole exerce cette compétence pour les concessions de Marseille, Marignane et Ensuès-la-Redonne depuis 2015.
- 9 communes géraient cette compétence en direct et l'ont transférée à la Métropole depuis le 1er janvier 2018 (Pertuis, Port-Saint-Louis-du-Rhône, Éguilles, Vitrolles, Istres, Rognes, Les Pennes-Mirabeau, Martigues, Port-de-Bouc).
- Le SMED13 gérait la compétence pour 60 communes du périmètre métropolitain et percevait, à ce titre, les redevances associées. Cette compétence est totalement transférée à la Métropole par la loi depuis le 1er janvier 2018.
    - Parmi ces 60 communes, il est à noter que, pour 14 communes du Conseil de territoire Marseille-Provence, la compétence AOD gaz avait déjà été transférée par la loi à la Communauté urbaine MPM en 2015 (Allauch, Carnoux-en-Provence, Carry-le-Rouet, Cassis, Ceyreste, Châteauneuf-les-Martigues, Gémenos, Gignac-la-Nerthe, La Ciotat, Plan-de-Cuques, Roquefort-la-Bédoule, Saint-Victoret, Sausset-les-Pins, Septèmes-les-Vallons). Cependant, une convention entre le SMED13 et la Métropole, couvrant les années 2016 et 2017, permettait au syndicat de continuer à gérer cette compétence et à percevoir la redevance associée.

Remise du CRAC

Le délégataire est tenu de remettre chaque année à l'autorité concédante un Compte-Rendu d'Activité de la concession (CRAC) retraçant l'exécution qualitative et financière du service et ce, avant le 30 juin de l'année N+1. Les services métropolitains prennent acte de la transmission dans les délais des compte rendu d'activité de concession 2017 par le concessionnaire GRDF selon la configuration antérieure à ces transferts.

La Métropole étant désormais seule autorité concédante sur son territoire en 2018, il est proposé de réunir l'ensemble des comptes rendus d'activité de concession 2017 du territoire afin de les soumettre à la CCSPL et au Conseil de la Métropole.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

AIX MARSEILLE PROVENCE



GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

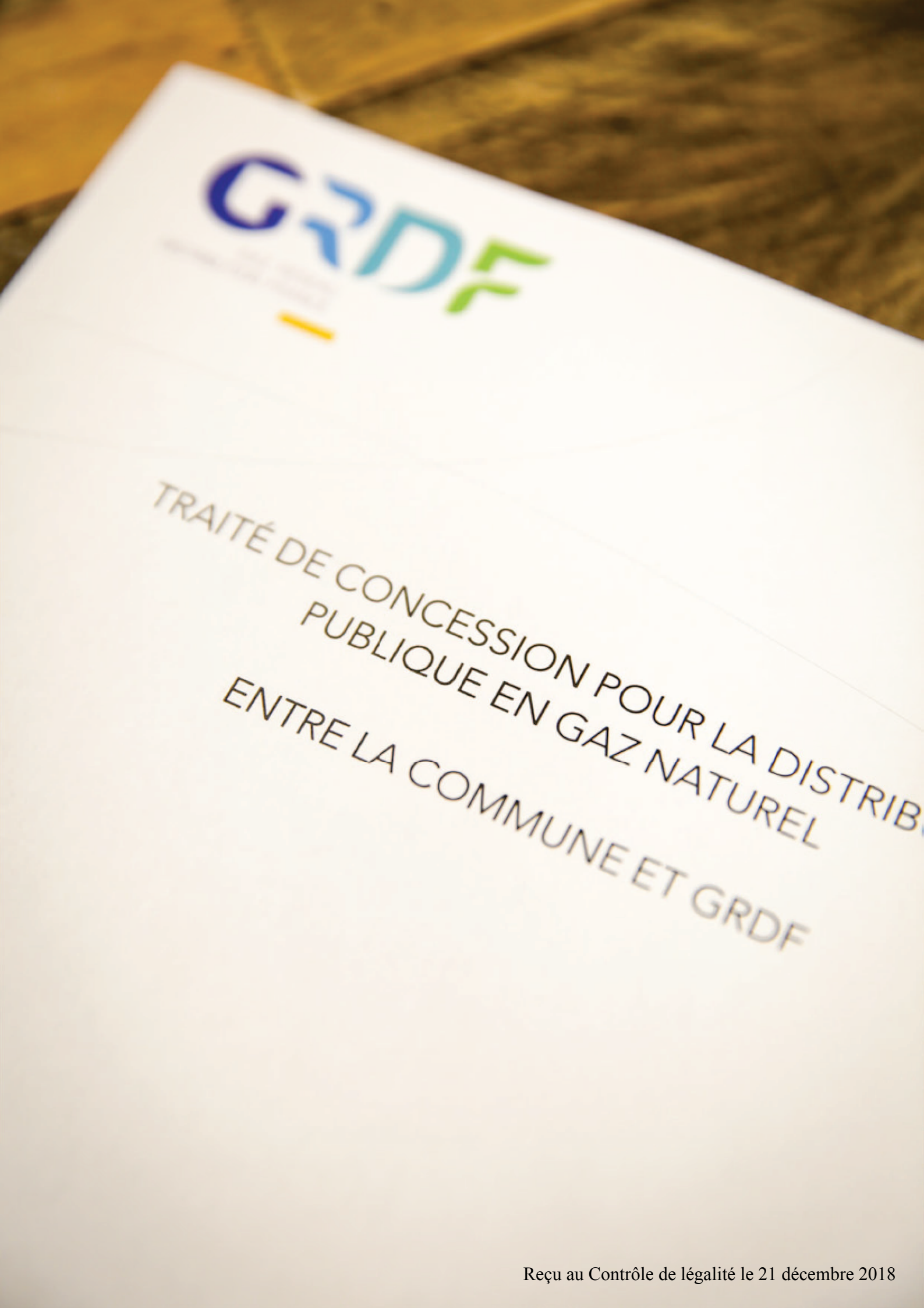
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 46

La sécurité du réseau 48
La chaîne d'intervention 53
La prévention des dommages 59
La gestion de la clientèle 61
L'activité comptage 67
L'écoute des collectivités et des clients 72

06 **L'économie de la concession** 80

Préambule aux notions économiques 82
Les investissements sur votre concession 83
Le compte d'exploitation de votre concession 91
Les recettes et charges de votre concession 98
La valorisation du patrimoine 109

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

86 423
Nombre de clients du réseau

716
Nombre de premières mises en service clients

1 976 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

469
Nombre de réclamations

93,92%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2036
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

19 décembre 2006
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

425 300,02 €
Redevance R1 versée

8,34M€
Investissements réalisés sur la concession

116,37M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

24,53M€
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

133,3%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

120,9%
Taux de visites réalisées sur les postes de détente réseau

102,2%
Taux de visites réalisées sur les robinets

105%
Taux de visites réalisées sur les branchements

1 883
Nombre d'interventions de sécurité gaz

1 476
Nombre d'incidents

Patrimoine

1 692,1 km
Longueur totale de canalisations

81 772
Nombre de compteurs résidentiels actifs

10,76 km
Longueur de réseau développé

88
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 19/12/2006

Durée d'application : 30 ans

A fin 2017, votre contrat de concession porte sur les 60 communes suivantes :

TRETS
AIX-EN-PROVENCE
ALLAUCH
ALLEINS
AUBAGNE
AURIOL
BERRE-L'ETANG
BOUC-BEL-AIR
LA BOUILLADISSE
CABRIES
CADOLIVE
CARRY-LE-ROUET
CASSIS
CEYRESTE
CHARLEVAL
CHATEAUNEUF-LES-MARTIGUES
LA CIOTAT
LA DESTROUSSE
EYGUIERES
LA FARE-LES-OLIVIERS
FOS-SUR-MER
FUVEAU
GARDANNE
GEMENOS
GIGNAC-LA-NERTHE
GRANS
GREASQUE
LAMBESC
LANCON-PROVENCE
MALLEMORT
MEYRARGUES
MIMET
MIRAMAS
PELISSANNE
LA PENNE-SUR-HUVEAUNE
PEYNIER
PEYPIN
PEYROLLES-EN-PROVENCE
PLAN-DE-CUQUES
LE PUY-SAINTE-REPARADE
ROGNAC
LA ROQUE-D'ANTHERON
ROQUEFORT-LA-BEDOULE
ROQUEVAIRE
ROUSSET
SAINT-CANNAT
SAINT-CHAMAS
SAINT-MITRE-LES-REMPARTS
SAINT-SAVOURNIN
SAINT-VICTORET
SALON-DE-PROVENCE
SAUSSET-LES-PINS
SENAS
SEPTEMES-LES-VALLONS
SIMIANE-COLLONGUE
LE THOLONET
VELAUX
VENELLES
COUDOUX
CARNOUX-EN-PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



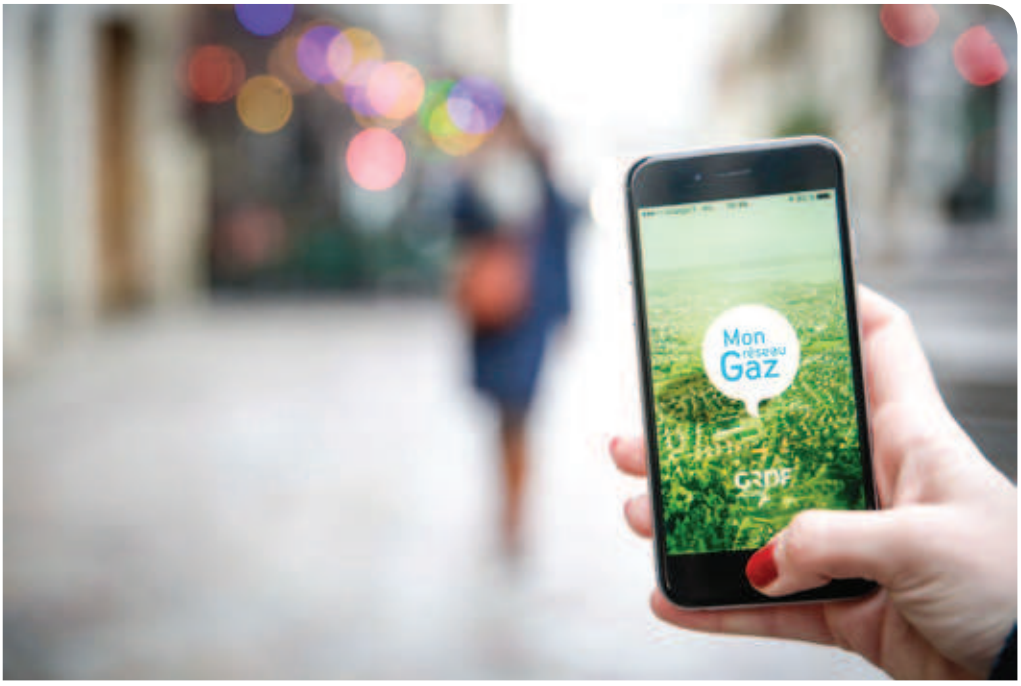
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

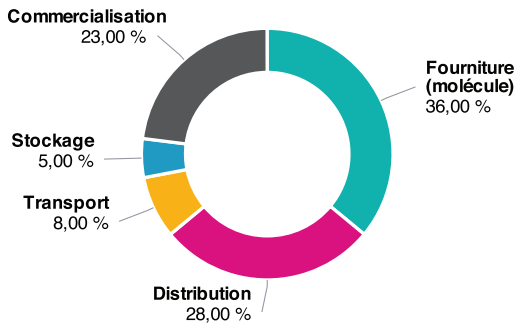
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

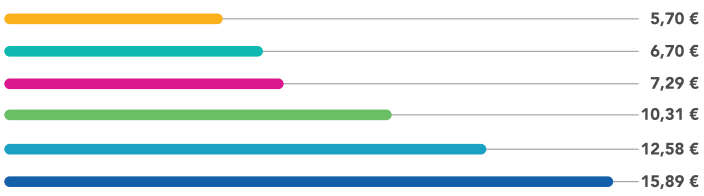
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

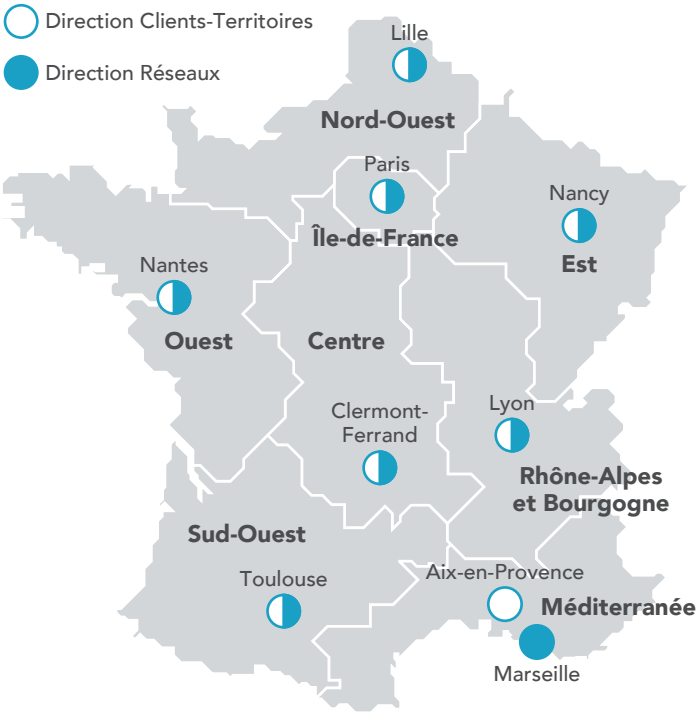
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

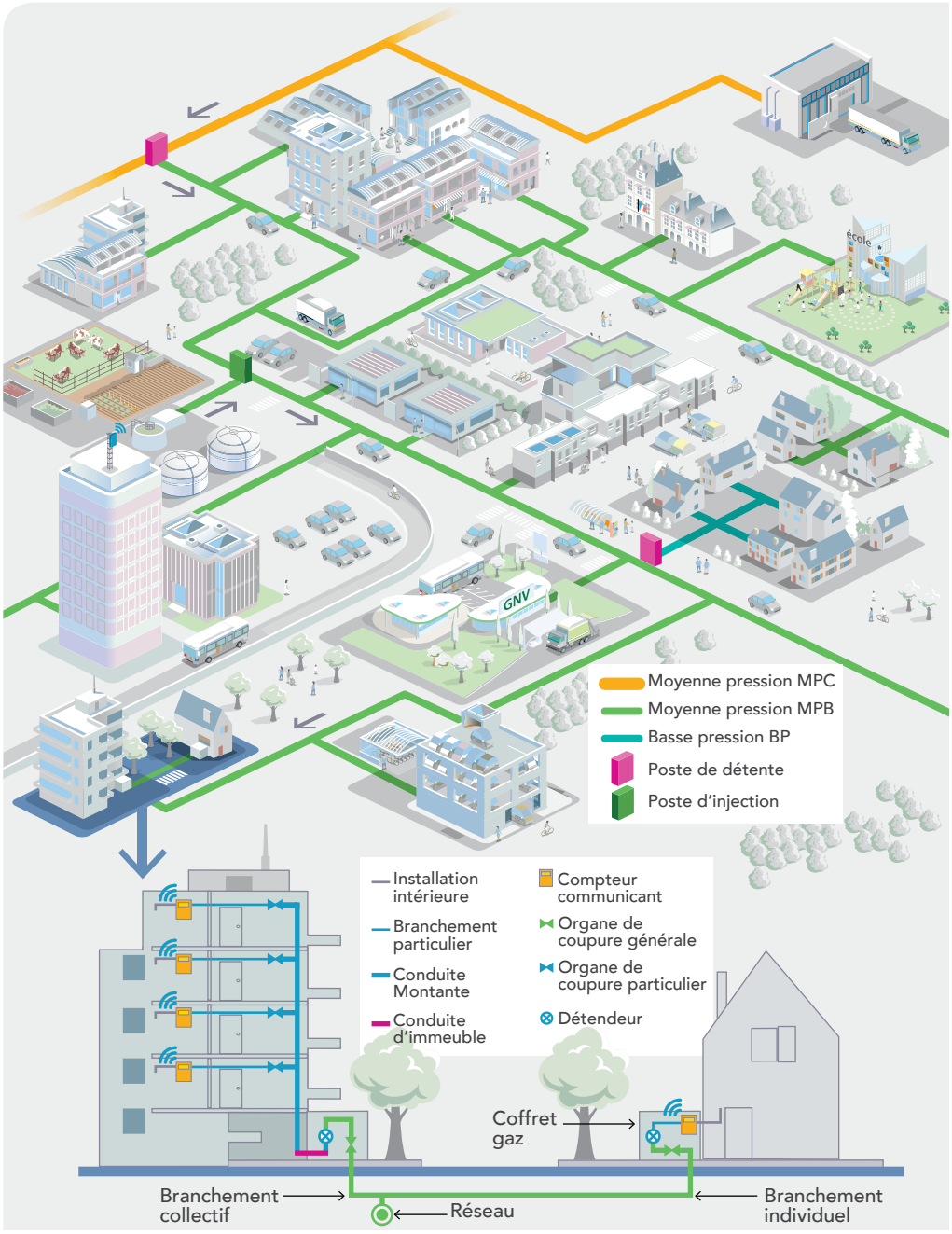
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

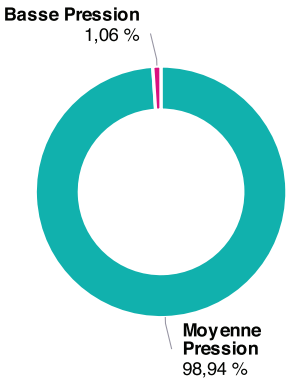
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

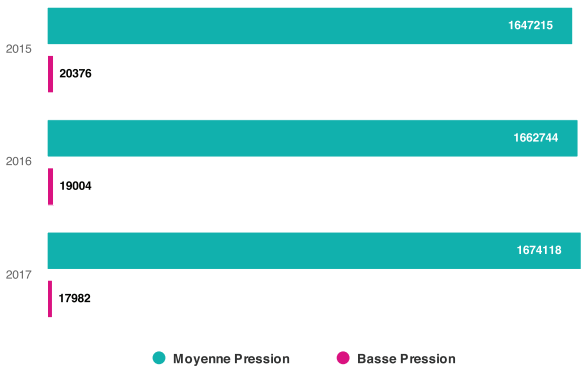
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 1 692,1 km. Cette longueur était de 1 681,75 km en 2016, et de 1 667,59 km en 2015.

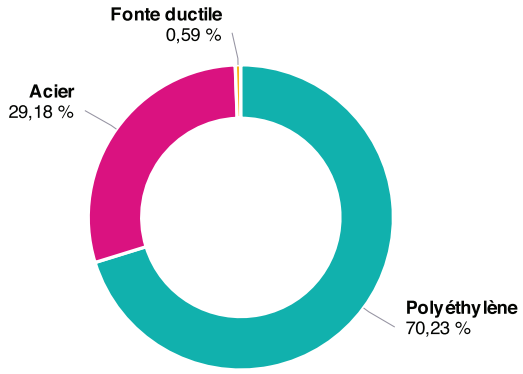
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

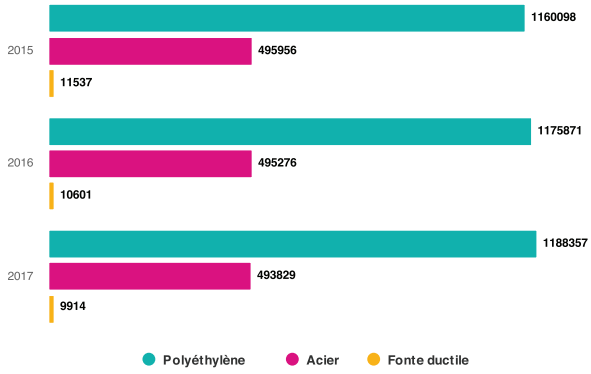
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	85	89	92
Robinets de réseau	1 335	1 391	1 359
Branchements collectifs	8 840	7 881	6 693



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 254 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	3
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	4
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	4
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	9
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	2
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		88

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 10,76 km.

Travaux de Développement	
ZAC DE LA BURLIERE - TRETS	1 661 m
ZONE ACTIVITE LA GANDONNE - SALON DE PROVENCE	892 m
CHEMIN DU VALLON DE GIPAN - ALLEINS	637 m
ROUTE DEPARTEMENTALE 581 - CHARLEVAL	569 m
ZAC DE L'ENFANT - AIX EN PROVENCE	514 m
ROUTE DEPARTEMENTALE 59 - AIX EN PROVENCE	512 m
BOULEVARD DES 3 COMMUNES - SAUSSET LES PINS	491 m
CHEMIN DE ROUMAGOUA - LA CIOTAT	464 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.

Travaux de Déplacement	
ROUTE DEPARTEMENTALE 560 - AURIOL	151 m
CHEMIN DE LA REIRAILLE - ROQUEVAIRE	151 m
BOULEVARD DU COQ D'ARGENT - AIX EN PROVENCE	97 m
AVENUE DE L'EUROPE - AIX EN PROVENCE	88 m
AVENUE ROBERT SCHUMAN - AIX EN PROVENCE	80 m
AVENUE ABRAM - AIX EN PROVENCE	35 m
AVENUE DES BELGES - AIX EN PROVENCE	35 m
CHEMIN DEPARTEMENTAL 56 - ROUSSET	20 m

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), 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 volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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, …

Travaux d'Adaptation et de Modernisation	
QUAI FRANCOIS MITTERAND - LA CIOTAT	424 m
AVENUE DES SIFFLEUSES - AIX EN PROVENCE	231 m
AVENUE DOCTEUR AURIENTIS - AIX EN PROVENCE	205 m
AVENUE D'AQUITAINE - LA CIOTAT	133 m
RUE DE LA GLACIERE - AIX EN PROVENCE	120 m
LA MASCOTTE - LA CIOTAT	110 m
AVENUE DE VIOLETTE - AIX EN PROVENCE	88 m
RUE JEAN MERMOZ - CARNOUX EN PROVENCE	83 m

Les principaux chantiers de déclassement

Travaux de Déclassement	
QUAI FRANCOIS MITTERAND - LA CIOTAT	477 m
LA MASCOTTE - LA CIOTAT	200 m
AVENUE DOCTEUR AURIENTIS - AIX EN PROVENCE	158 m

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 48

5.2 La chaîne d'intervention 53

5.3 La prévention des dommages 59

5.4 La gestion de la clientèle 61

5.5 L'activité comptage 67

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 72

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

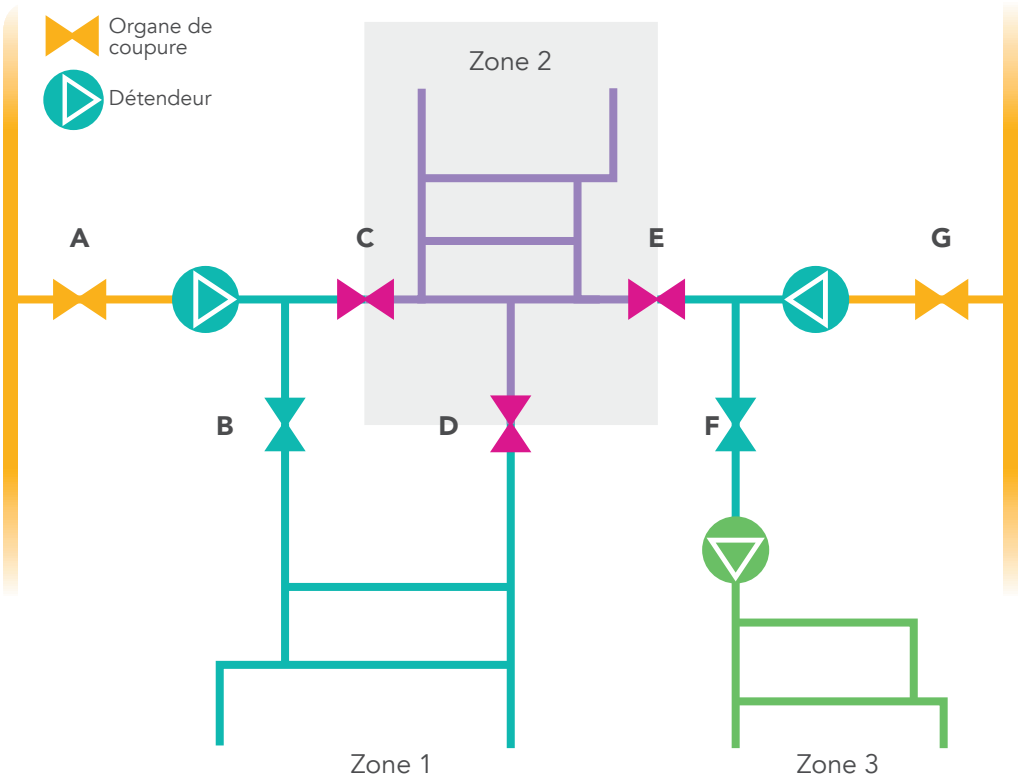
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



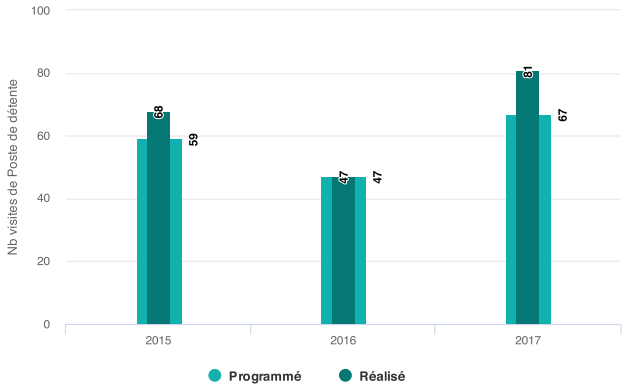
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

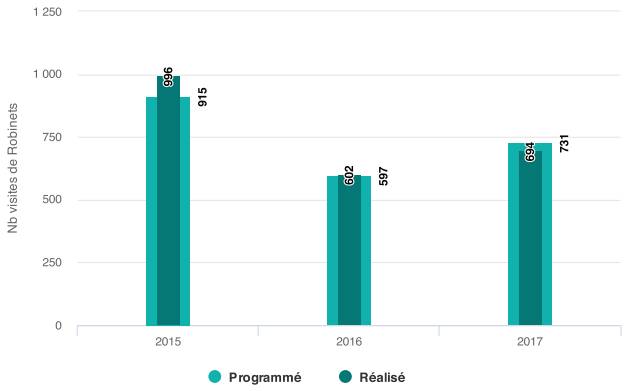
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



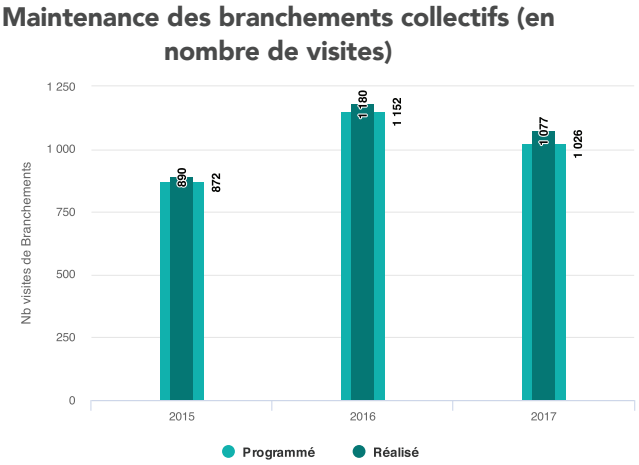
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



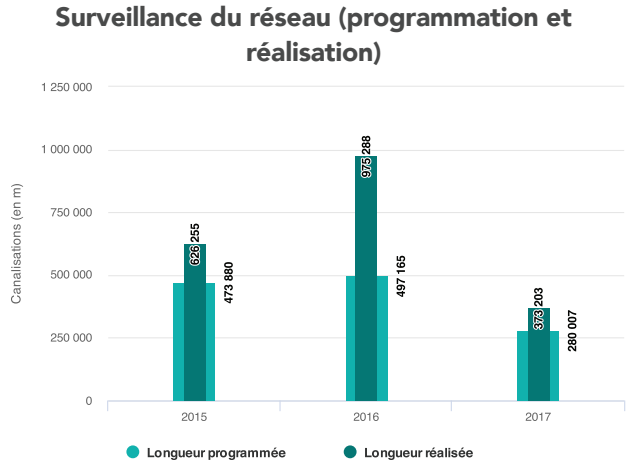
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 505 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession suite à l'accord du client,
- 43 situations de danger - grave et immédiat - ont été mises en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

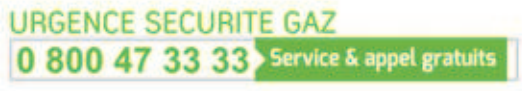
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	9 201	3 087	2 112
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	92	121	145
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	214	219	177

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

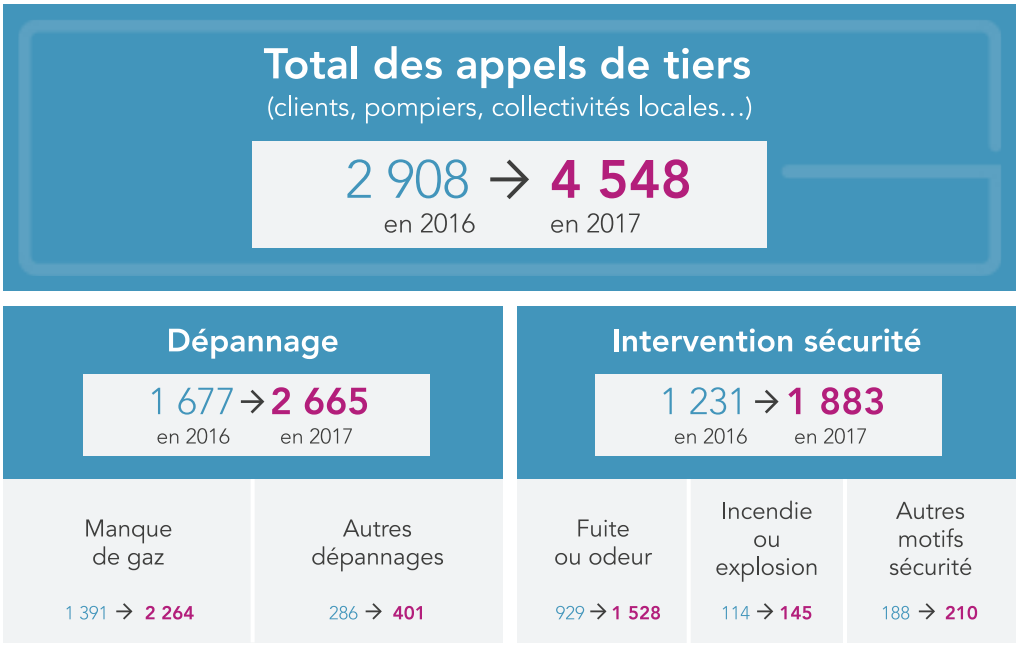
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

1 093 → **1 476**

en 2016 en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 411 → **421**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 547 → **918**
Incendie et/ou explosion 22 → **24**	Autres natures 113 → **113**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 171 → **151**	Ouvrages exploités par GRDF 875 → **1 294**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 47 → **31**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 28 → **22**	Branchement individuel ou collectif 459 → **557**
CI, CM et branchement particulier 247 → **580**	Poste de détente et protection cathodique 7 → **14**
Autres ouvrages exploités par GRDF 134 → **121**	

Cause des incidents

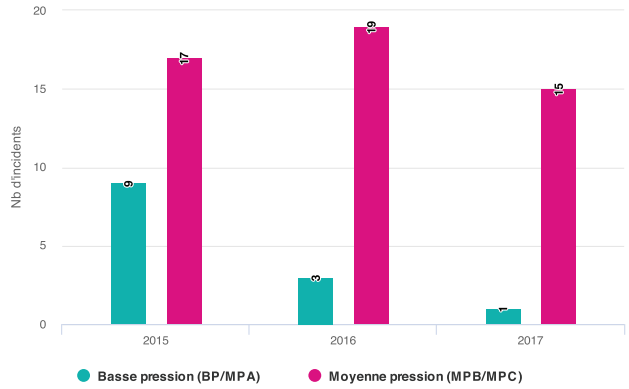
Dommages 54 → **47**	Défaut de mise en œuvre 171 → **198**
Défaillance d'installations à proximité 0 → **1**	Incendie 0 → **5**
Environnement 25 → **25**	Matériel 625 → **1 017**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

2 367 → **3 204**

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

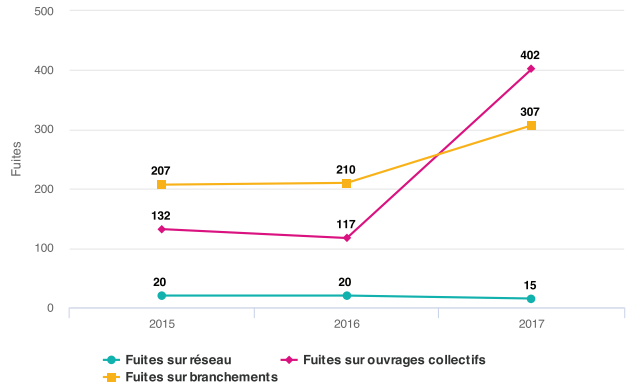
Répartition du nombre d'incidents sur le réseau, par pression



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Evolution du nombre de fuites par catégorie



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

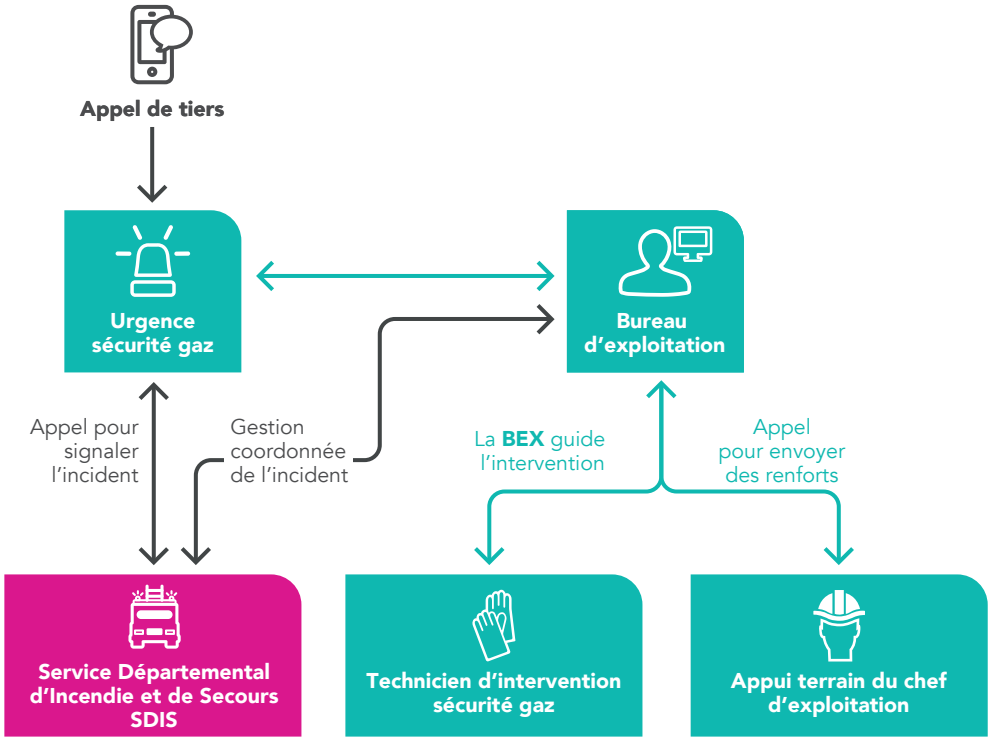
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, 28 Procédures Gaz Renforcées ont été réalisées sur un total de 1 883 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

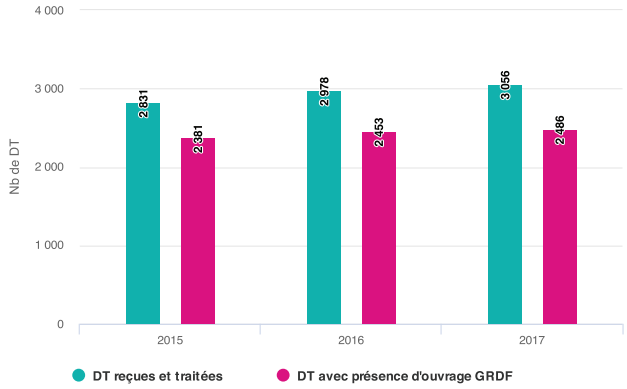
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

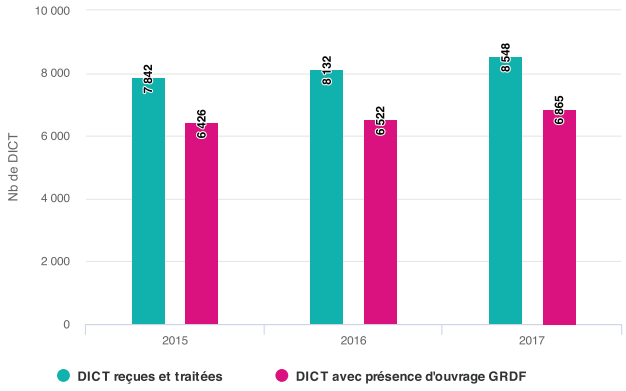
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

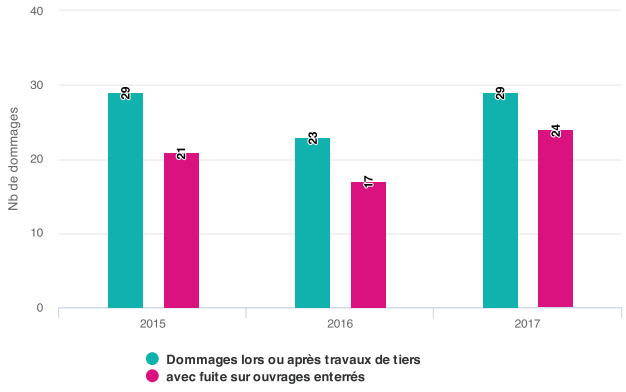
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

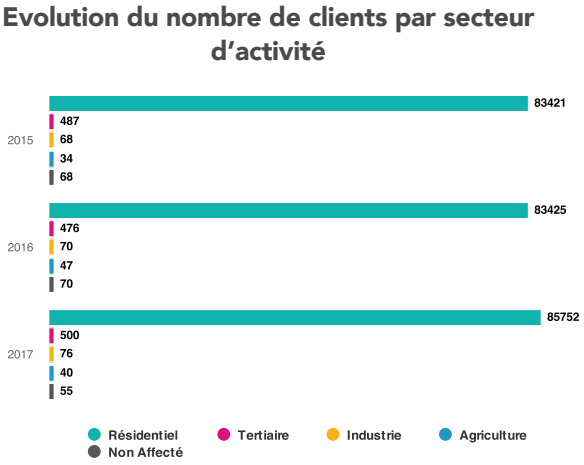
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

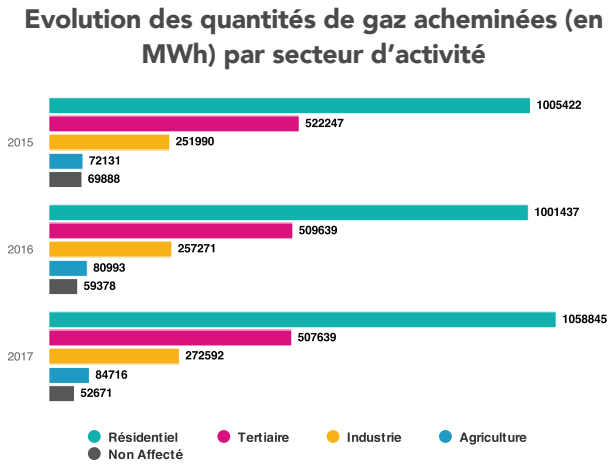
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 86 423. Ce nombre total était de 84 088 en 2016, et de 84 078 en 2015.



sur votre concession

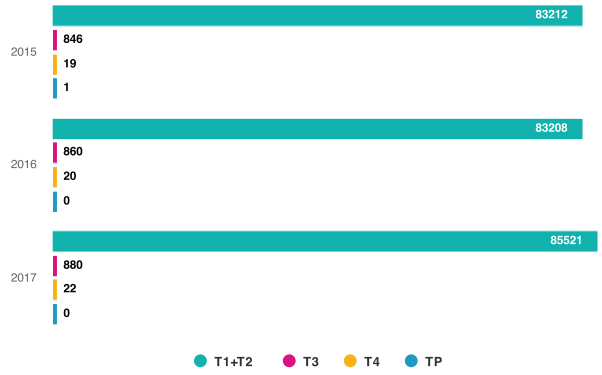
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 1 976 GWh. Cette quantité était de 1 909 GWh en 2016, et de 1 922 GWh en 2015.

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.

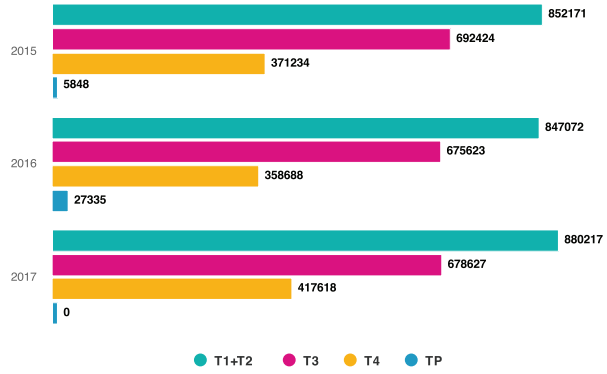
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

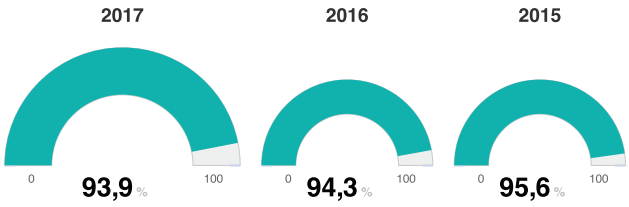
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

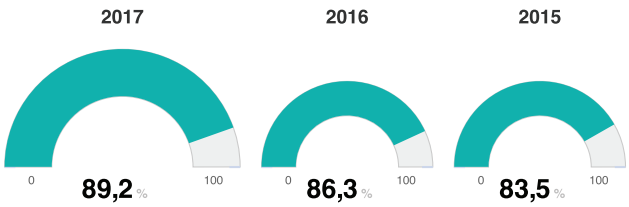
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	9 762	8 735	8 881
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	7 395	6 772	6 721
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	552	856	1 451
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	3 401	3 038	4 017
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	470	399	435
Déplacement vain	193	252	282
1ère MES	716	974	975

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 716 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

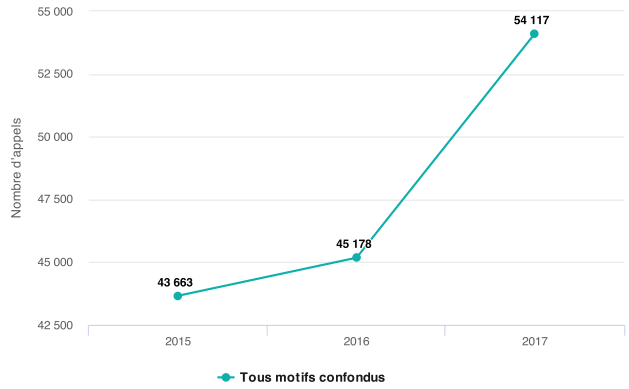
Le Service Client GRDF

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

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

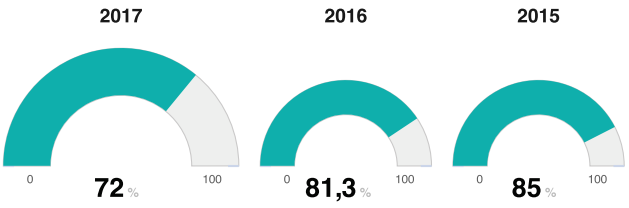
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 97,1% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,4% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 4,2%.

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

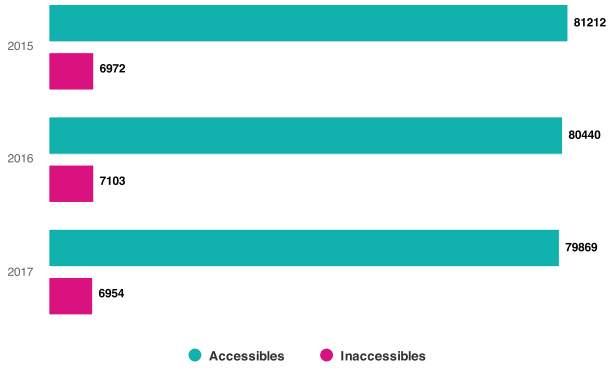
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 86 823. Ce nombre total était de 87 543 en 2016, et de 88 184 en 2015.

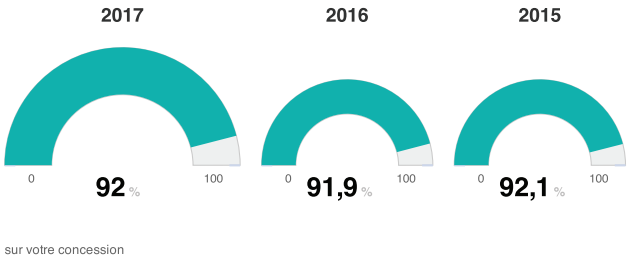
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La Métropole Aix-Marseille-Provence est concernée par le démarrage du déploiement généralisé des compteurs Gazpar depuis mai 2017. Le déploiement est assuré par OK SERVICES, entreprise désignée par GRDF.

A fin 2017, quelque 22.245 compteurs ont été installés sur le périmètre de votre concession, depuis le début du déploiement en mai : 20.234 à Aix-en-Provence, 1.208 à Bouc-Bel-Air et 803 à Cabriès.

En parallèle, 11 concentrateurs ont également été déployés : 8 à Aix-en-Provence, 2 à Bouc-Bel-Air et 1 à Cabriès.

Progressivement, l'arrivée de ces nouveaux compteurs communicants gaz permettra aux consommateurs de bénéficier de leurs avantages, grâce à la mise à disposition de leurs données quotidiennes de consommation de gaz.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

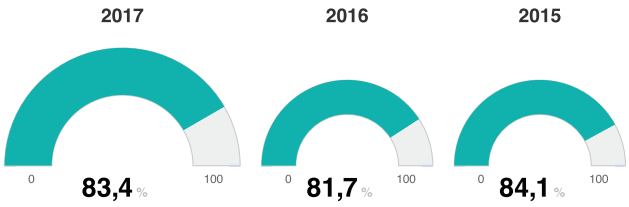
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

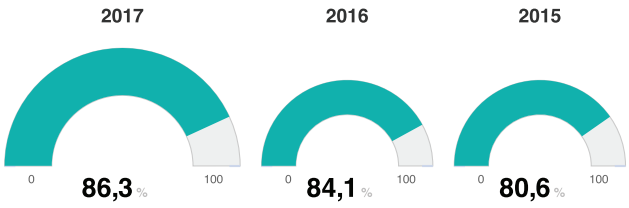
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

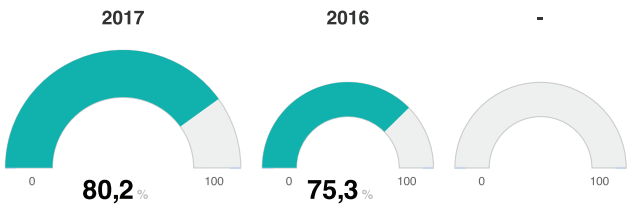
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

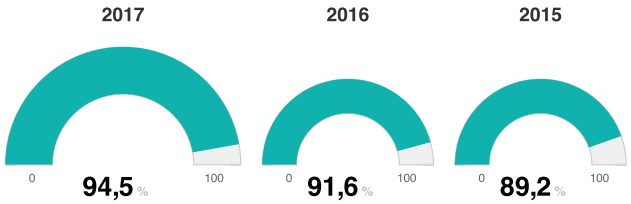
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

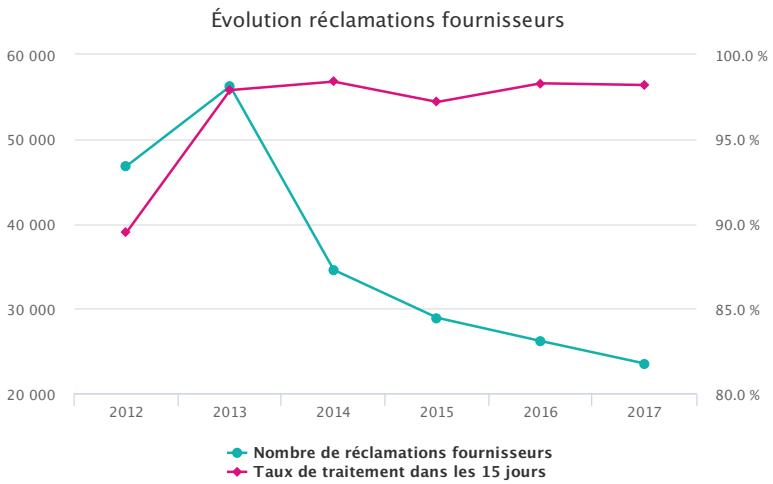
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

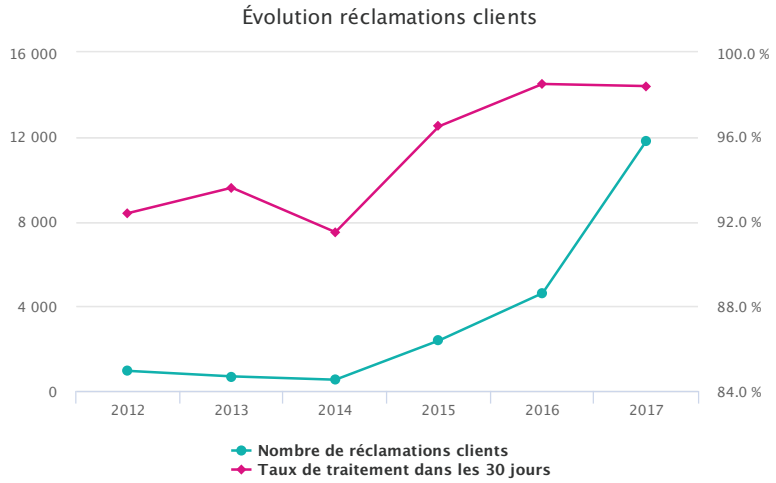
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



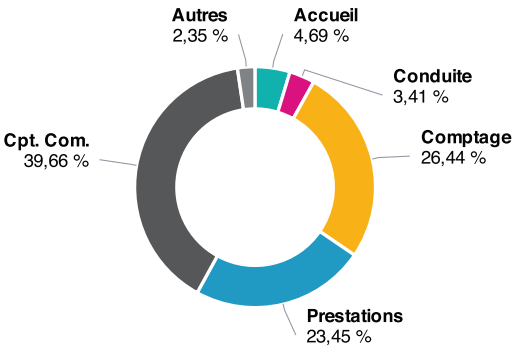
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

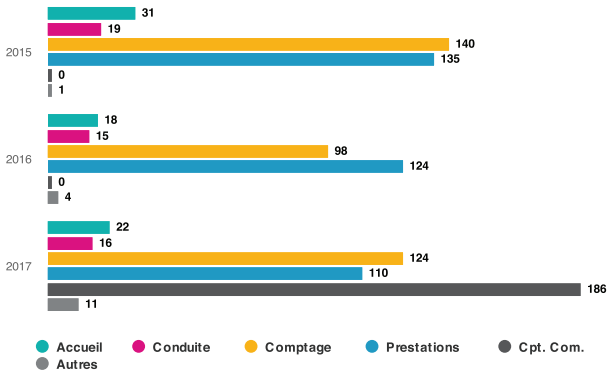
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 469. Ce nombre total était de 259 en 2016, et de 326 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 99,4%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 82

6.2 Les investissements sur votre concession 83

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 91

6.4 Les recettes et charges de votre concession 98

6.5 La valorisation du patrimoine 109

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	3 404 625	3 802 235	4 487 787
Premier établissement	2 031 294	2 267 003	2 615 593
Canalisations de distribution	1 147 748	1 402 998	1 574 706
Branchements	633 244	555 114	783 649
Branchements - Individuels	492 535	397 294	587 473
Branchements - Collectifs	65 903	50 354	47 223
Branchements - Conduites montantes	58 679	90 403	122 277
Branchements - Conduites d'immeubles	16 127	17 062	26 675
Installations techniques	250 301	308 889	257 237
Postes de détente	3 605	20 733	15 758
Protection Cathodique	65 650	118 834	134 575
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	181 046	169 322	106 903
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	1 373 330	1 535 231	1 872 194
Canalisations de distribution	890 097	929 543	1 285 003
Branchements	483 234	564 479	446 039
Branchements - Individuels	136 973	161 198	241 237
Branchements - Collectifs	185 285	248 291	117 398
Branchements - Conduites montantes	92 879	112 008	40 727
Branchements - Conduites d'immeubles	68 096	42 981	46 675
Installations techniques	- 1	41 208	141 151
Postes de détente	- 1	41 208	54 067
Protection Cathodique	0	0	84 067
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	3 017
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	3 748 337	2 676 128	1 311 351
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	472 485	117 112	117 640
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	471 745	116 952	117 171
Autres équipements	740	159	468
Génie Civil	0	0	0
Terrains	71	0	14
Mobilier et Matériels Divers	231 646	160 386	122 595
Aménagements	182 189	105 822	135 466
Compteurs	2 184 689	321 218	354 915
Véhicules et engins d'exploitation	99 114	85 926	125 247
Immobilisations incorporelles	578 141	1 885 661	455 471
Projets informatiques	261 459	1 777 464	452 197
Autres immobilisations incorporelles	316 681	108 196	3 274

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL	6 043 380	5 561 476	8 348 724	6 426 172	3 904 241	3 633 384
Développement du réseau	1 732 591	1 824 458	2 099 462	1 470 000	1 270 000	1 270 000
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	617 372	436 767	455 705	420 000	420 000	420 000
sans extension	320 368	239 755	227 179	220 000	220 000	220 000
avec extension	297 004	197 012	228 526	200 000	200 000	200 000
Lotissements, zones d'aménagement	362 944	387 259	611 068	300 000	300 000	300 000
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	741 764	1 000 431	1 027 390	750 000	550 000	550 000
sans extension	47 360	110 838	102 820	50 000	50 000	50 000
avec extension	694 403	889 592	924 569	700 000	500 000	500 000
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	5 297	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	5 297	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	10 509	0	0	0	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	589 845	237 286	644 638	600 000	500 000	400 000
Adaptation et sécurisation des ouvrages	1 946 769	1 793 211	1 405 858	715 201	665 201	665 201
Investissements de structure des ouvrages	616 660	563 337	306 756	250 000	200 000	200 000
Dont restructurations et renforcements	0	28 442	21 778	0	0	0
Dont schéma de vannage	616 660	534 894	284 977	250 000	200 000	200 000
Modernisation des ouvrages	1 166 127	1 093 799	1 004 345	450 000	450 000	450 000
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	228 894	236 594	515 452	100 000	100 000	100 000
Dont branchements et ouvrages collectifs	357 019	710 682	459 312	300 000	300 000	300 000
Autres investissements de modernisation	580 214	146 522	29 580	50 000	50 000	50 000
Modernisation de la cartographie	163 980	136 074	94 756	15 201	15 201	15 201
Comptage	477 475	429 884	2 707 817	1 734 062	428 415	401 461
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	2 323 455	1 536 251	230 604	203 651
Postes de livraison clients	103 862	101 773	119 765	80 000	80 000	80 000
Compteurs et télérelevé	373 613	328 111	264 597	117 810	117 810	117 810
Autres	1 296 698	1 276 635	1 490 947	1 906 908	1 040 624	896 721
Logistique	376 024	420 941	620 782	469 221	405 818	359 011
Véhicules	125 247	85 926	99 114	117 902	117 810	117 810
Immobilier	132 136	168 616	268 407	169 752	89 329	43 725
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	118 640	166 397	253 260	181 567	198 678	197 475
Système d'information	920 674	855 694	870 164	1 437 686	634 806	537 710

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en cours au moment de la publication du CRAC et les 2 années suivantes pour les contrats dont les investissements de développement du réseau, de déplacement et d'adaptation des ouvrages en concession sont supérieurs à 100 K€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 K€ sur 3 ans). Pour les contrats ne remplissant pas ce critère, les investissements prévisionnels 2018, 2019, 2020 ne sont pas renseignés.

Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par nature, notamment parce que certains investissements ne sont pas délibérément choisis par GRDF. Néanmoins, plus l'horizon de temps est proche, plus l'estimation est juste.

Les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages se décomposent en :

- Investissements imposés par la réglementation au titre de l'amélioration de la sécurité industrielle. Ils sont prévisibles à 2 ou 3 ans.
- Investissements volontaires et prévisibles. Ils sont décidés en fonction de plusieurs critères liés à la sécurité des personnes, à la continuité de service et au maintien en conditions opérationnelles des ouvrages et la nécessaire coordination des travaux avec les autres opérateurs et collectivités.

Plusieurs rubriques d'investissements prévisionnels sont estimées à partir d'enveloppes budgétaires définies à la maille régionale et/ou nationale qui sont ensuite réparties par concession :

- Les prévisions d'investissements *Modernisation de la cartographie* et *Compteurs et télérelevé* sont définies à la maille régionale et sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL (Points De Livraison, proche de la notion de client) de la concession par rapport au nombre de PDL total de la région concernée.
- Les prévisions d'investissements *Logistiques (Véhicules, Immobilier, Autres)* et *Système d'information* sont définies à partir d'enveloppes budgétaires régionales et nationales. Selon le cas, elles sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL de la concession par rapport soit au nombre de PDL total de la région concernée, soit au nombre de PDL total national.)

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	24 539 988	23 930 969	23 208 331
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	22 752 692	22 182 123	21 619 882
Recettes liées aux prestations complémentaires	1 787 296	1 748 845	1 588 449
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	28 425 780	26 506 786	27 135 425
Charges d'exploitation	16 424 396	14 725 167	14 437 975
Charges liées investissements sur les biens concédés	9 820 815	9 793 909	10 852 667
Charges liées investissements autres biens	2 180 569	1 987 709	1 844 782
Total	-3 885 791	-2 575 816	-3 927 093
Dont impact climatique	43 437	- 608 637	- 408 784
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	-5 906 029	-3 852 990	-3 987 894
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	1 976 802	1 885 819	469 632

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

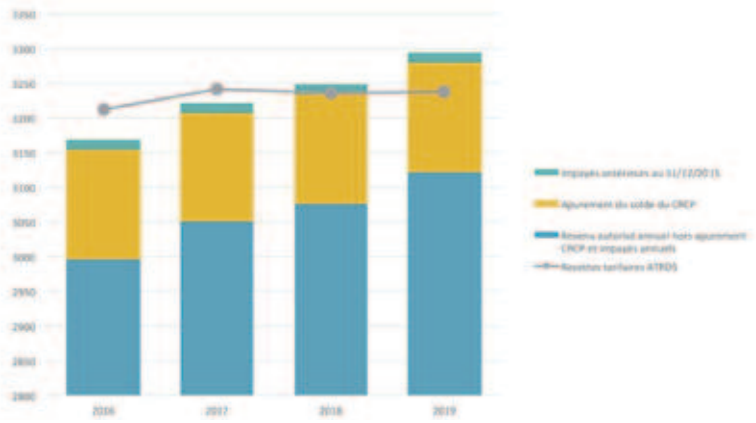
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	24 539 988	23 930 969	23 208 331
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	22 752 692	22 182 123	21 619 882
Recettes liées aux prestations complémentaires	1 787 296	1 748 845	1 588 449
Recettes liées aux prestations du catalogue	1 647 419	1 663 861	1 460 844
Recettes liées aux prestations ponctuelles	673 444	661 132	540 495
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	425 143	409 655	261 485
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	248 300	251 477	279 010
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	973 962	1 002 305	919 737
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	640 470	615 908	554 246
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	333 491	386 396	365 491
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	13	423	611
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	85 478	64 219	88 608
Autres recettes	54 398	20 764	38 995
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	16 424 396	14 725 167	14 437 975
Main d'œuvre	8 127 874	6 740 255	6 404 588
Achats de matériel, fournitures et énergie	1 037 172	1 263 499	1 352 345
Sous-traitance	753 173	529 175	596 103
Autres charges d'exploitation	4 821 753	4 590 500	4 051 517
Dont immobilier	595 859	549 089	592 492
Dont informatique, poste et telecom	971 403	566 328	394 452
Dont assurances	358 889	464 692	406 974
Dont entretien des véhicules et carburant	105 475	147 343	152 518
Dont communication et développement des usages du gaz nature	434 353	369 170	298 320
Dont autres	568 472	745 031	618 309
Dont charges liées aux prestations complémentaires	1 787 299	1 748 845	1 588 449
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	510 863	482 759	854 390
Dont redevance contractuelle	425 300	417 308	760 003
Dont redevance d'occupation du domaine public	85 563	65 451	94 386
Impôts et taxes	320 728	321 124	305 976
Dont CVAE et taxes foncières	319 973	319 233	302 606
Dont autres impôts et taxes	754	1 890	3 369
Contribution des fonctions centrales mutualisées	852 830	797 851	873 053

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	9 820 085	9 793 909	10 852 667
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	2 783 894	2 791 041	3 102 511
Branchements - Individuels	1 249 658	1 234 747	1 361 935
Branchements - Collectifs	434 278	431 021	470 999
Branchements - Conduites montantes	809 764	829 736	936 198
Branchements - Conduites d'immeubles	290 193	295 535	333 377
Premier établissement hors branchements	5 764 591	5 735 923	6 387 605
Canalisations de distribution	5 563 580	5 557 917	6 211 804
Installations techniques	190 729	167 794	163 575
Postes de détente	81 036	81 887	95 974
Protection Cathodique	52 800	45 382	36 598
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	56 892	40 525	31 002
Génie Civil	0	0	0
Terrains	10 281	10 211	12 226
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	1 271 599	1 266 943	1 362 549
Canalisations de distribution	1 243 876	1 240 425	1 341 681
Installations techniques	27 723	26 518	20 868
Postes de détente	18 142	16 751	14 941
Protection Cathodique	8 174	8 320	4 586
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	1 406	1 446	1 340
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. réeval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15,3*1,01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	2 180 569	1 987 709	1 844 782
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	232 274	224 781	251 022
Postes de détente	2 055	2 078	2 363
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	229 259	221 737	247 502
Autres équipements	958	965	1 156
Génie Civil	1 447	1 492	1 696
Terrains	2 387	2 375	2 844
Mobilier et Matériels Divers	152 150	131 929	121 791
Aménagements	180 348	167 307	167 722
Compteurs	458 359	409 686	429 768
Véhicules et engins d'exploitation	110 472	106 542	102 986
Immobilisations incorporelles	1 043 129	943 593	766 950
Projets informatiques	825 548	897 405	763 439
Autres immobilisations incorporelles	217 580	46 188	3 510

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	150 172 689	0	21 477 873
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	44 011 904	0	8 945 307
Branchements - Individuels	19 382 682	0	3 377 845
Branchements - Collectifs	6 841 761	0	1 281 261
Branchements - Conduites montantes	13 108 729	0	3 210 149
Branchements - Conduites d'immeubles	4 678 730	0	1 076 051
Premier établissement hors branchements	85 551 473	0	9 928 370
Canalisations de distribution	82 756 090	0	9 803 883
Installations techniques	2 767 720	0	98 706
Postes de détente	1 270 064	0	98 706
Protection Cathodique	681 074	0	0
Autres équipements	816 581	0	0
Génie Civil	5 285	0	25 781
Terrains	22 376	0	0
Renouvellement hors branchements	20 594 478	0	2 604 194
Canalisations de distribution	20 238 737	0	2 594 111
Installations techniques	355 740	0	10 083
Postes de détente	261 552	0	10 083
Protection Cathodique	84 176	0	0
Autres équipements	10 011	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	23 900 099	0	0
Installations techniques	4 188 247	0	0
Postes de détente	29 997	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	3 703 507	0	0
Autres équipements	454 742	0	0
Génie Civil	35 233	0	0
Terrains	6 296	0	0
Mobilier et Matériels Divers	1 950 944	0	0
Aménagements	1 545 446	0	0
Compteurs	6 431 629	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	913 010	0	0
Immobilisations incorporelles	8 829 290	0	0
Projets informatiques	7 199 027	0	0
Autres immobilisations incorporelles	1 630 262	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	107 594 924	106 104 513	4 371 099	5 449 715	9 820 815
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	29 859 686	29 572 533	1 267 400	1 516 493	2 783 894
Branchements - Individuels	14 180 284	14 265 509	525 768	723 890	1 249 658
Branchements - Collectifs	4 626 618	4 643 311	197 762	236 515	434 278
Branchements - Conduites montantes	8 095 616	7 786 161	402 956	406 807	809 764
Branchements - Conduites d'immeubles	2 957 166	2 877 551	140 914	149 278	290 193
Premier établissement hors branchements	63 746 990	62 325 464	2 549 450	3 215 140	5 764 591
Canalisations de distribution	61 879 888	60 377 594	2 446 317	3 117 262	5 563 580
Installations techniques	1 661 474	1 742 242	103 132	87 596	190 729
Postes de détente	759 762	718 077	43 015	38 021	81 036
Protection Cathodique	456 289	454 149	29 324	23 476	52 800
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	445 422	570 015	30 793	26 098	56 892
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	205 627	205 627	0	10 281	10 281
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	13 988 247	14 206 514	554 247	718 081	1 272 329
Canalisations de distribution	13 708 570	13 926 606	540 150	703 744	1 243 894
Installations techniques	279 676	279 907	14 097	14 337	28 434
Postes de détente	193 241	184 867	8 482	9 664	18 147
Protection Cathodique	78 544	76 703	4 309	3 988	8 297
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	7 890	18 335	1 305	684	1 990
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	8 371 047	10 266 409	1 675 718	504 850	2 180 569
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	777 898	1 050 407	182 393	49 880	232 274
Postes de détente	22 984	22 077	906	1 149	2 055
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	751 996	1 025 625	180 689	48 570	229 259
Autres équipements	2 917	2 703	798	160	958
Génie Civil	14 205	13 468	737	710	1 447
Terrains	47 752	47 752	0	2 387	2 387
Mobilier et Matériels Divers	514 545	589 010	121 893	30 257	152 150
Aménagements	742 796	733 577	140 031	40 316	180 348
Compteurs	2 436 946	4 313 193	283 405	174 953	458 359
Véhicules et engins d'exploitation	300 331	304 958	93 211	17 261	110 472
Immobilisations incorporelles	3 536 570	3 214 041	854 045	189 083	1 043 129
Projets informatiques	2 305 151	1 819 084	705 736	119 811	825 548
Autres immobilisations incorporelles	1 231 419	1 394 957	148 309	69 271	217 580

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

AIX MARSEILLE PROVENCE

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

ISTRES



GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

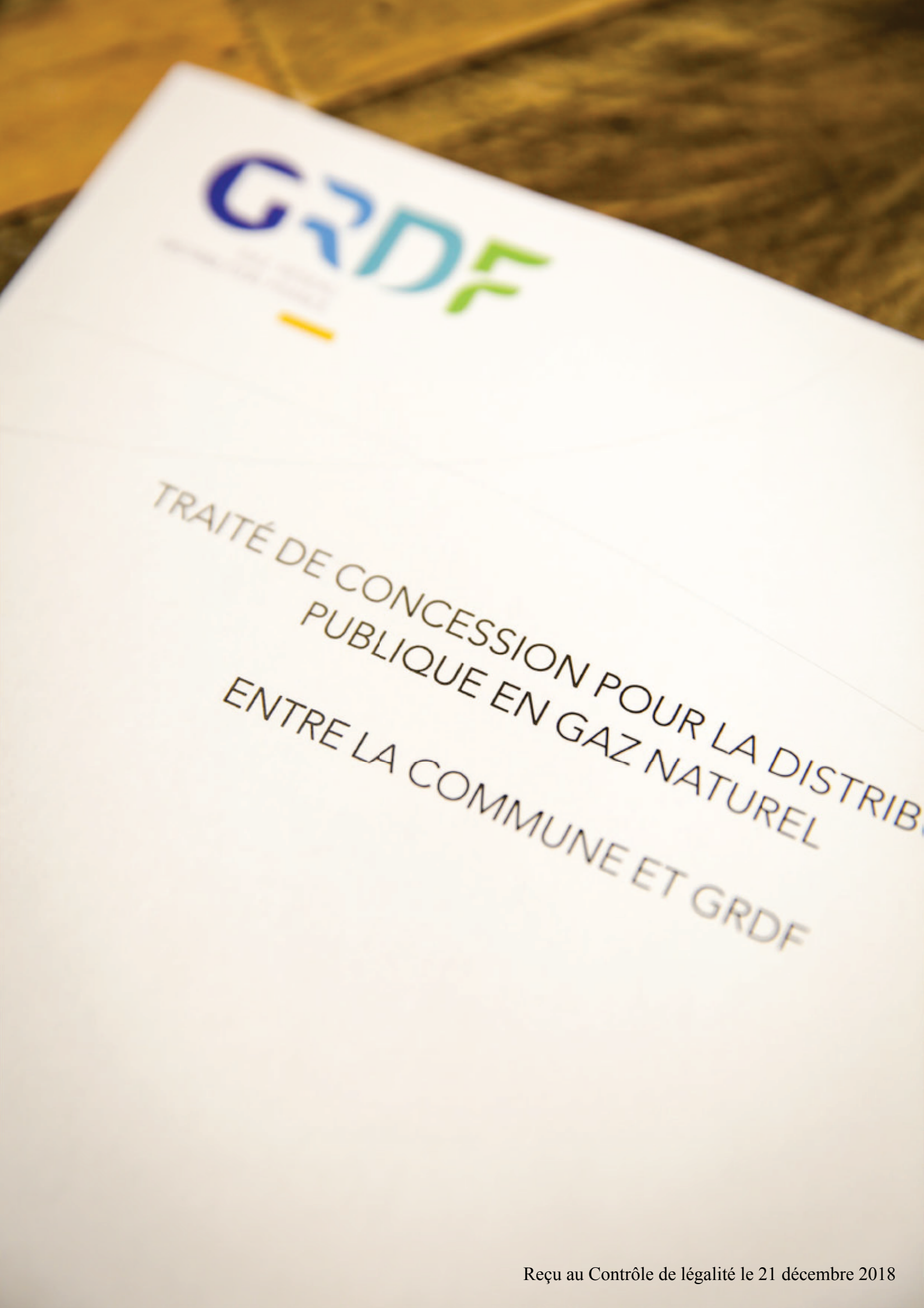
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 87
Les recettes et charges de votre concession 94
La valorisation du patrimoine 105

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

8 276
Nombre de clients du réseau

59
Nombre de premières mises en service clients

174 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

11
Nombre de réclamations

95,34%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2031
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

5 janvier 2001
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

20 439,00 €
Redevance R1 versée

303 642 €
Investissements réalisés sur la concession

4,32M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

2,18M€
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

100%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

100%
Taux de visites réalisées sur les postes de détente réseau

100%
Taux de visites réalisées sur les robinets

100%
Taux de visites réalisées sur les branchements

107
Nombre d'interventions de sécurité gaz

55
Nombre d'incidents

Patrimoine

118,18 km
Longueur totale de canalisations

7 954
Nombre de compteurs résidentiels actifs

137 m
Longueur de réseau développé

89
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Edwige CAZALS
Conseillère Collectivités Territoriales
06 71 05 06 53
edwige.cazals@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 05/01/2001

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



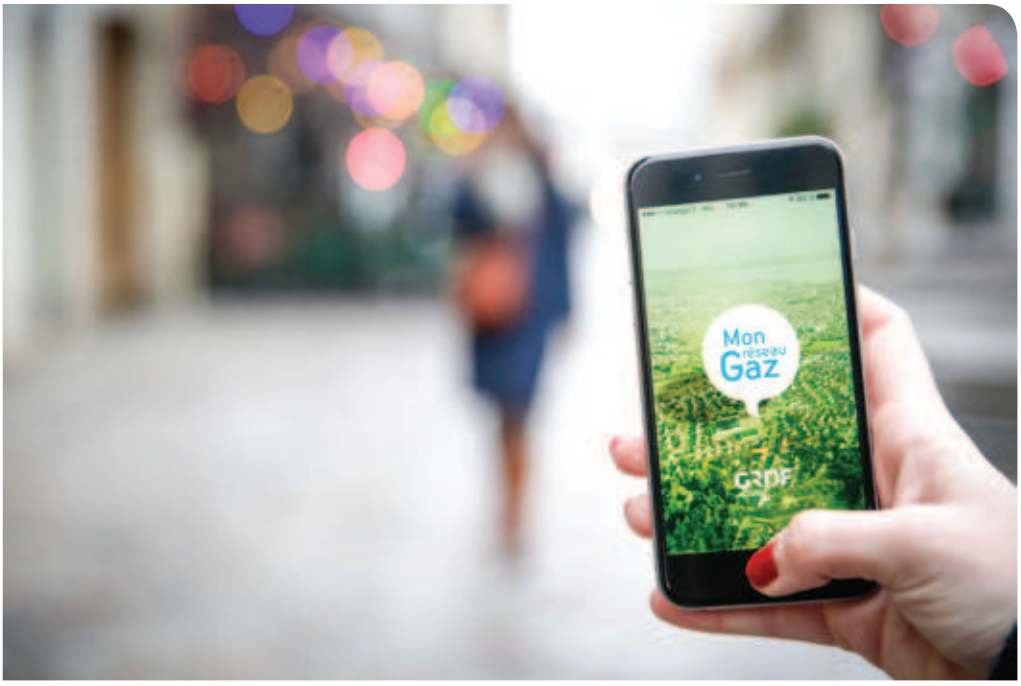
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

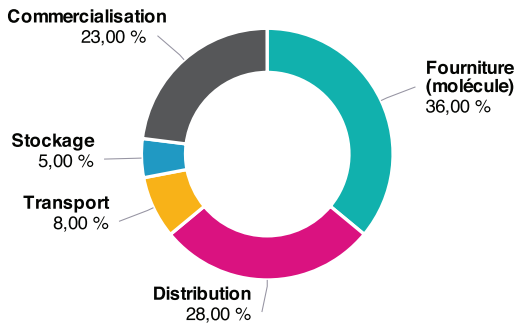
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

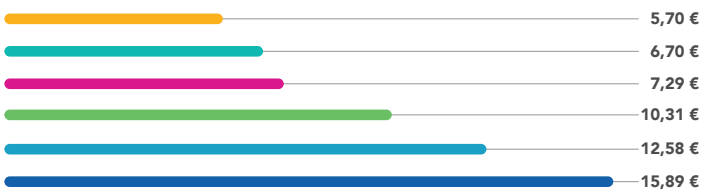
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

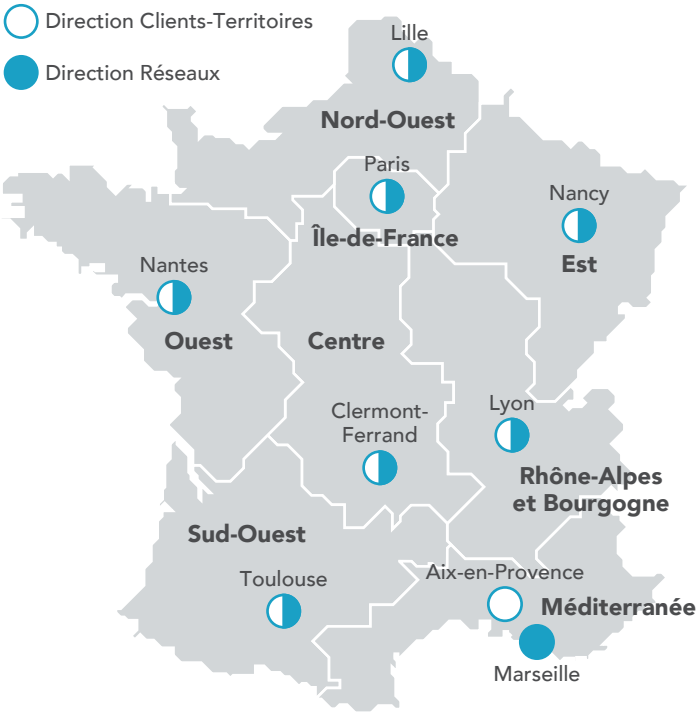
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

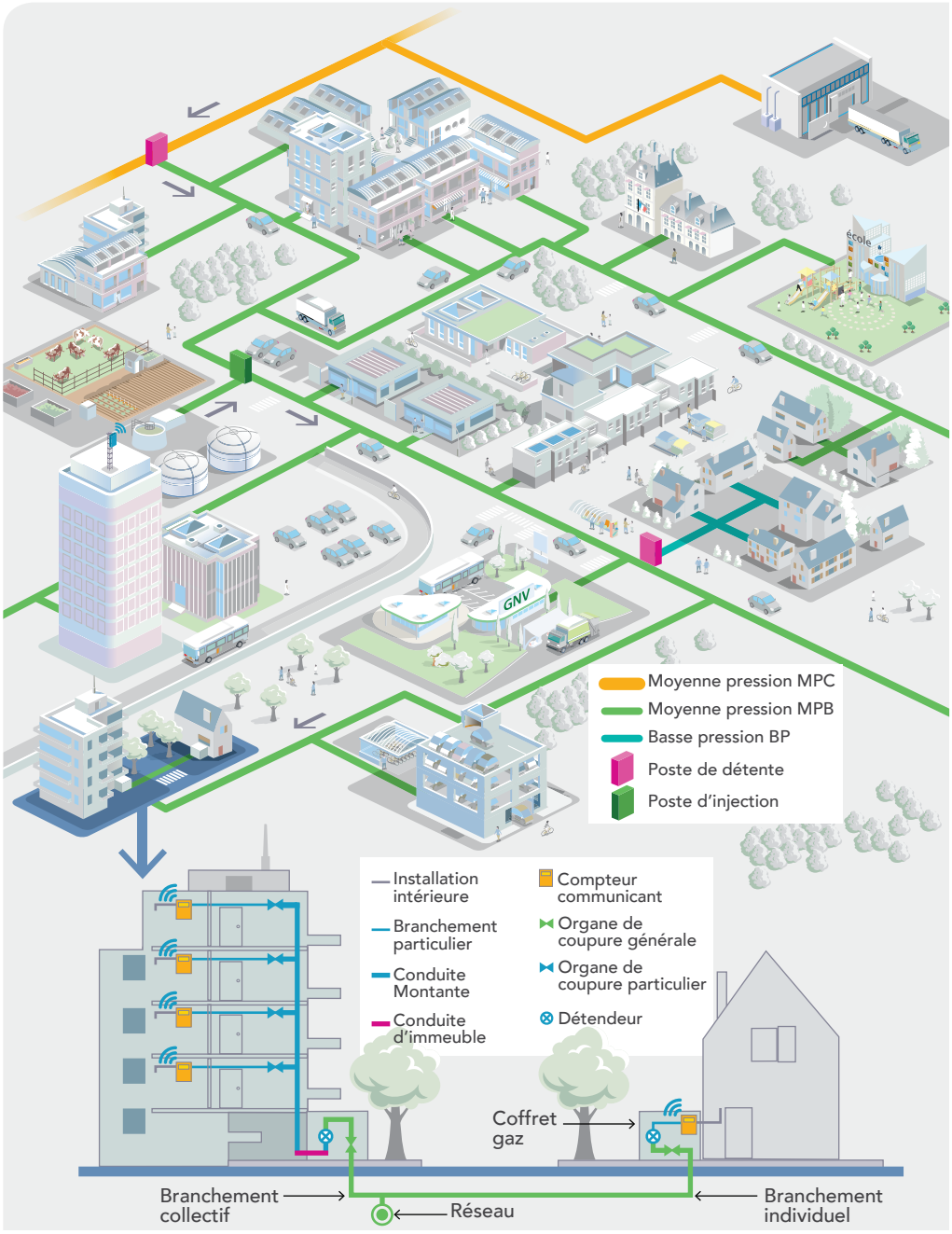
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

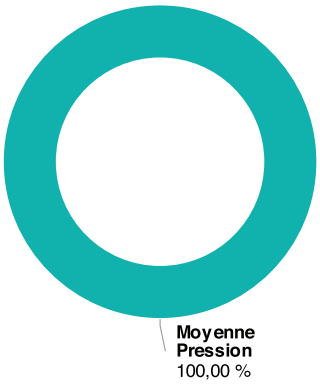
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

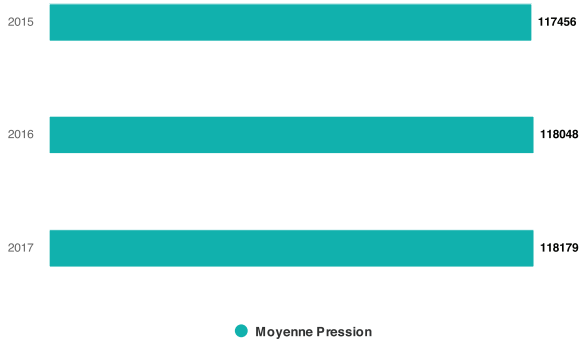
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 118,18 km. Cette longueur était de 118,05 km en 2016, et de 117,46 km en 2015.

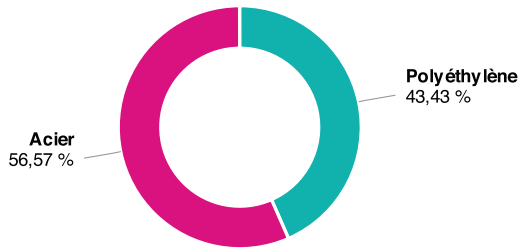
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

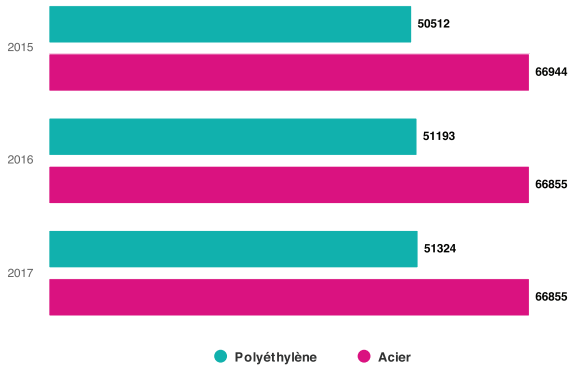
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	2	2	2
Robinets de réseau	115	118	117
Branchements collectifs	535	528	501



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 6 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	2
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	4
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	4
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	3
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		89

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 137 m.

Travaux de Développement	
AVENUE PRAT	137 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.

Travaux de Déplacement	
CHEMIN DE CAPEAU	55 m
ALLEE DU GROS CHÊNE	10 m



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Ils peuvent résulter d'exigences réglementaires (arrêté du 13 juillet 2000, décret du 2 mai 2012), 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 volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Les principaux chantiers de déclassement

Travaux de Déclassement	
CHEMIN DE CAPEAU	61 m
ALLEE DU GROS CHÊNE	10 m

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

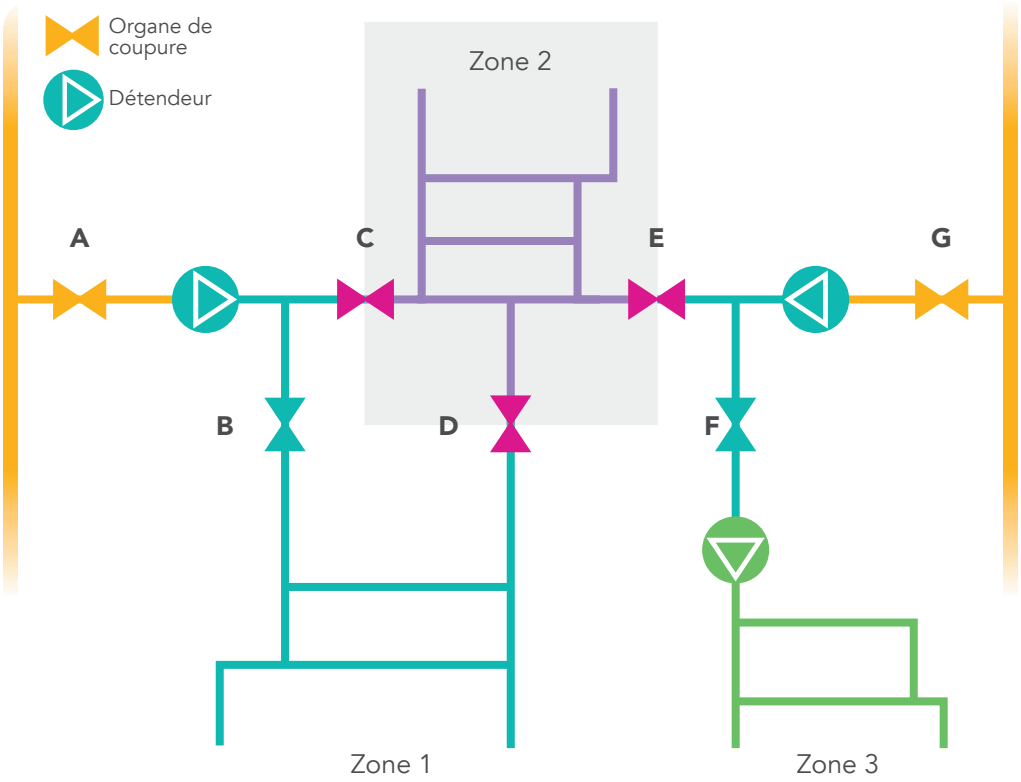
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



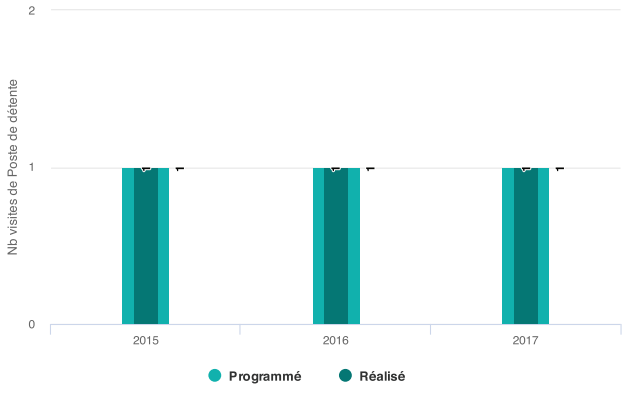
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

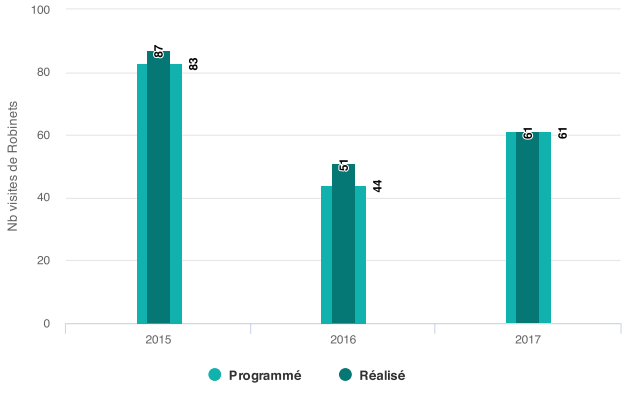
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



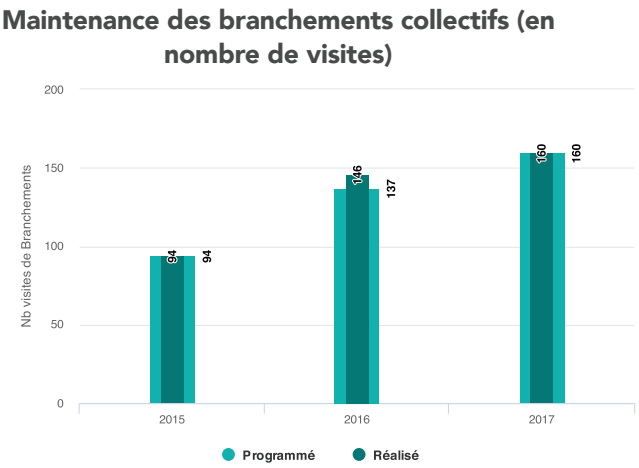
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



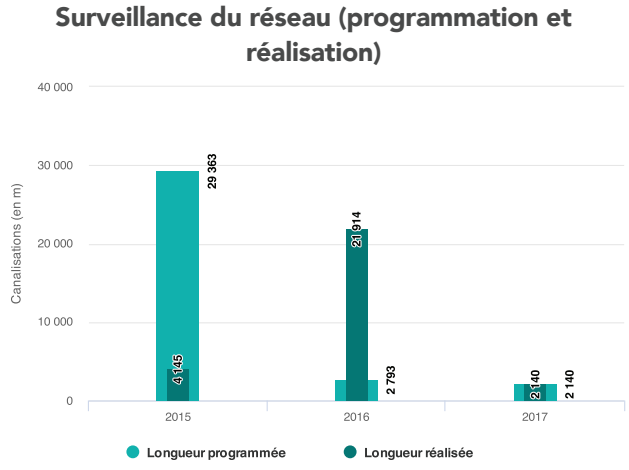
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 52 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession suite à l'accord du client,
- une situation de danger - grave et immédiat - a été mise en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

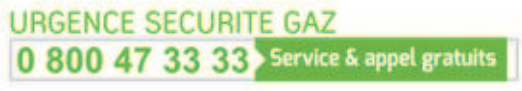
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	723	151	97
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	1	4	1
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	22	16	8

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

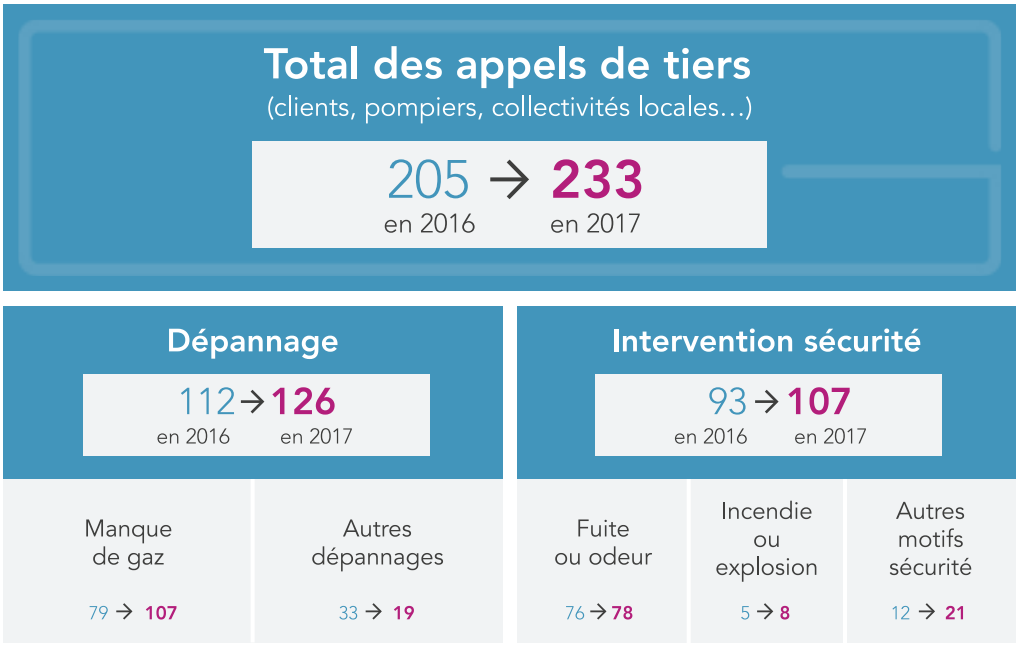
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

66 → **55**

en 2016 en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 21 → **17**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 35 → **28**
Incendie et/ou explosion 3 → **3**	Autres natures 7 → **7**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 2 → **8**	Ouvrages exploités par GRDF 59 → **45**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 5 → **2**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 1 → **5**	Branchement individuel ou collectif 37 → **20**
CI, CM et branchement particulier 14 → **11**	Poste de détente et protection cathodique 1 → **1**
Autres ouvrages exploités par GRDF 6 → **8**	

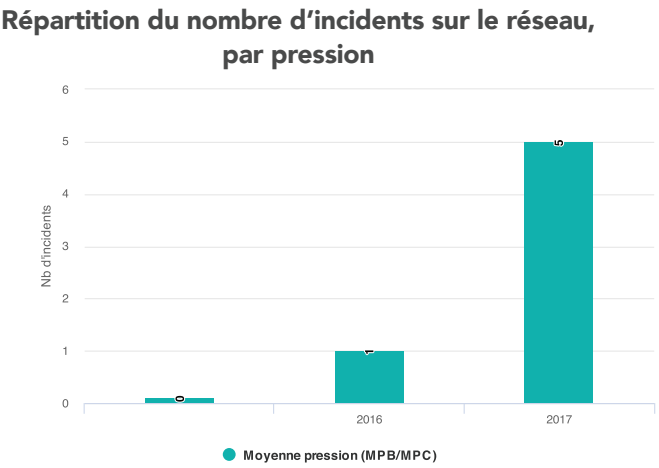
Cause des incidents

Dommages 2 → **3**	Défaut de mise en œuvre 12 → **6**
Défaillance d'installations à proximité 0 → **0**	Incendie 0 → **1**
Environnement 5 → **3**	Matériel 40 → **32**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

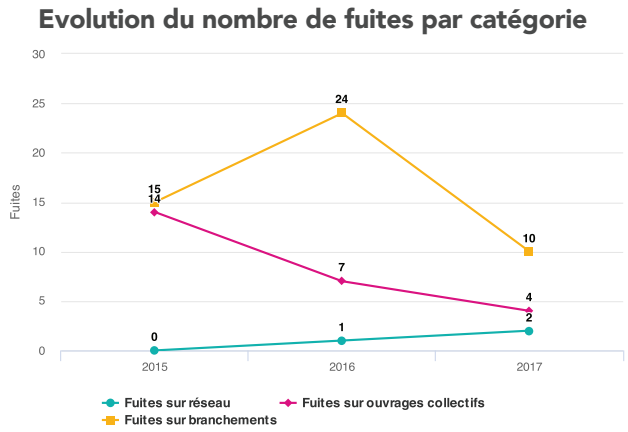
74 → **907**

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

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

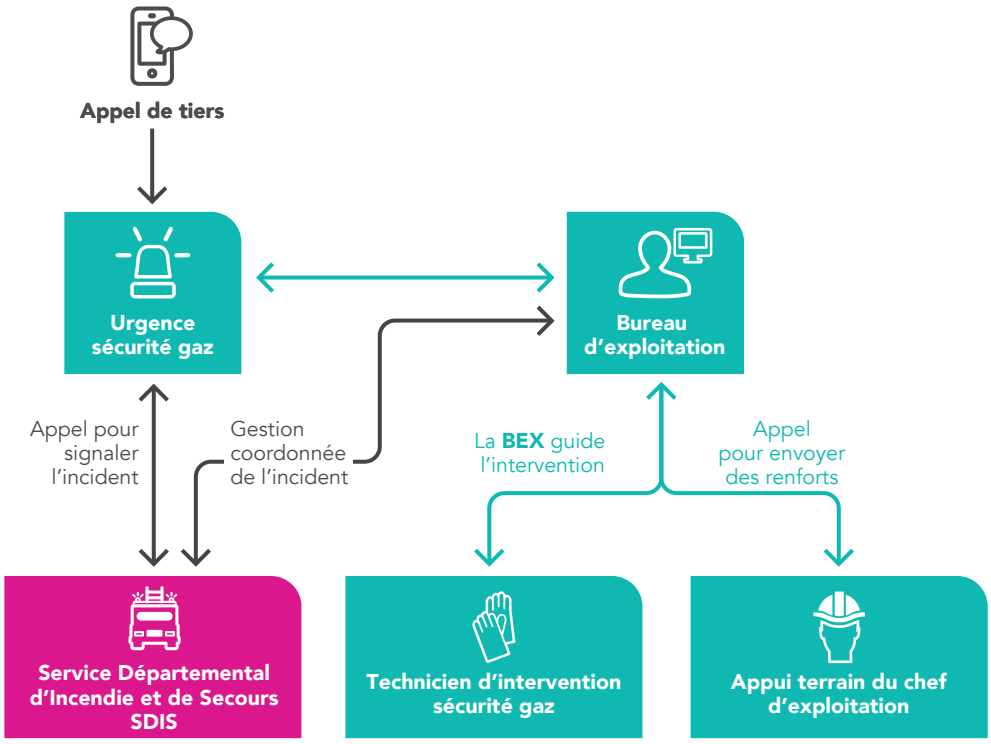
- une coupure de la distribution de gaz pour au moins 500 clients,
- et/ou au moins une victime.

Le 10 novembre 2017, Route départementale 5. Lors de travaux tiers, un dommage sur le réseau de distribution a entrainé une interruption du flux gazeux pour 850 clients.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, sur la concession, une Procédure Gaz Renforcées a été réalisée sur un total de 107 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 minutes.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017,
« InfoCoupure » a
reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

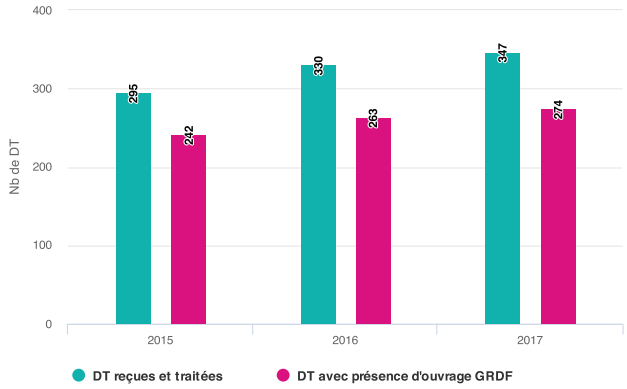
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

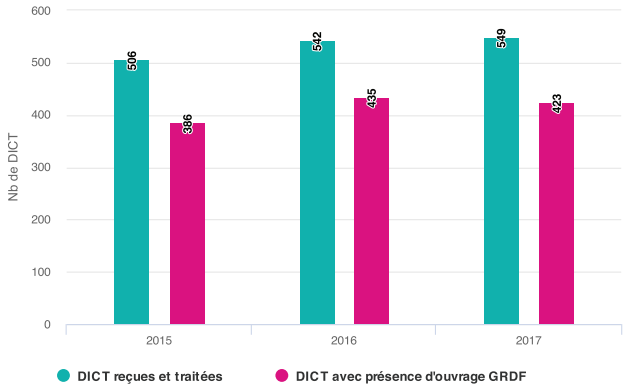
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

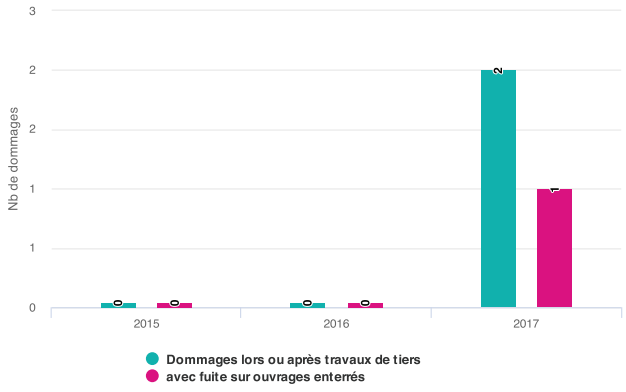
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

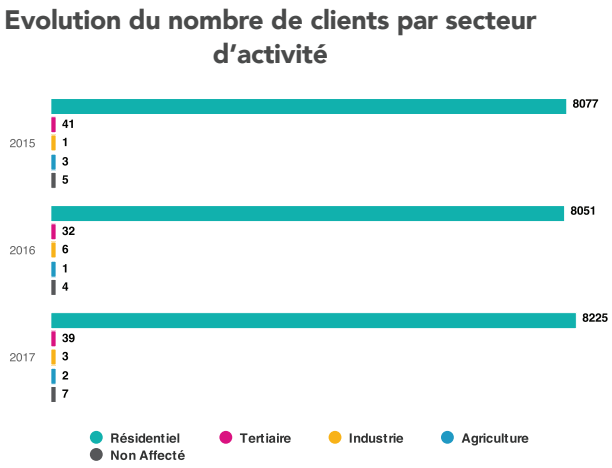
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

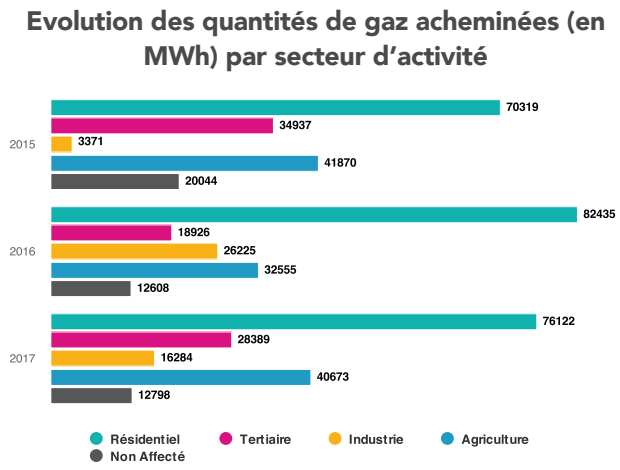
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 8 276. Ce nombre total était de 8 094 en 2016, et de 8 127 en 2015.



sur votre concession

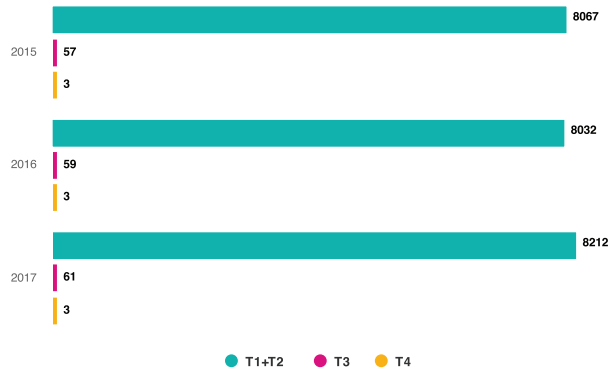
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 174 GWh. Cette quantité était de 173 GWh en 2016, et de 171 GWh en 2015.

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.

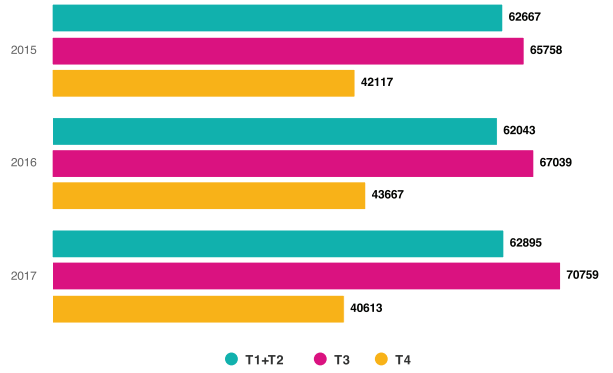
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

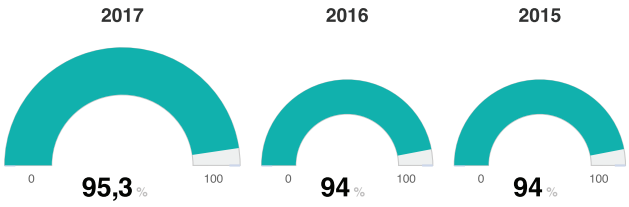
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

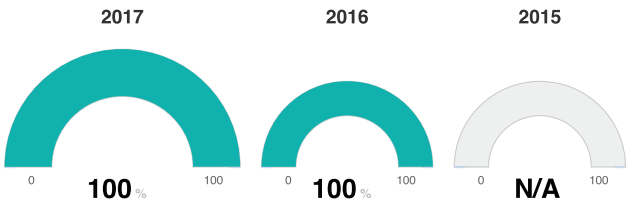
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	960	838	821
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	765	696	714
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	38	105	166
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	362	379	377
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	51	58	42
Déplacement vain	12	13	15
1ère MES	59	37	12

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 59 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

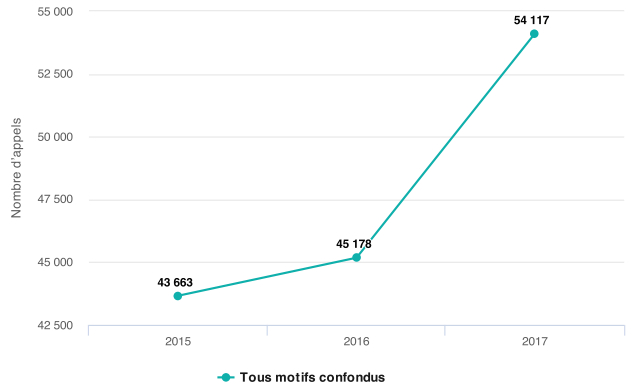
Le Service Client GRDF

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

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

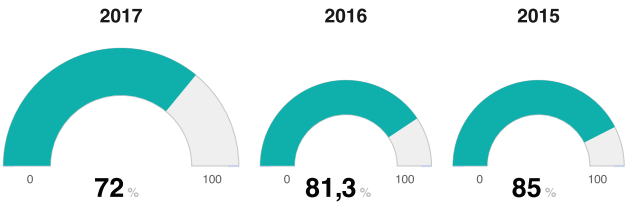
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 97,8% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,2% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 2,6% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

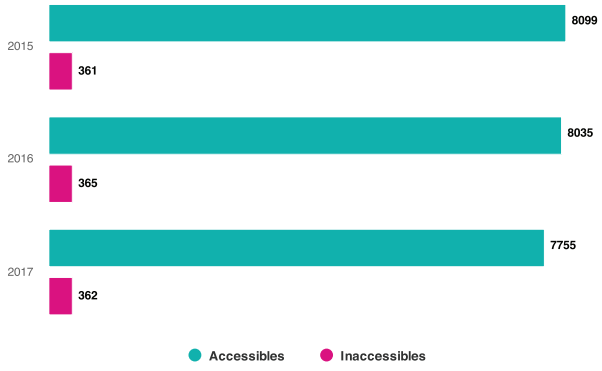
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 8 117. Ce nombre total était de 8 400 en 2016, et de 8 460 en 2015.

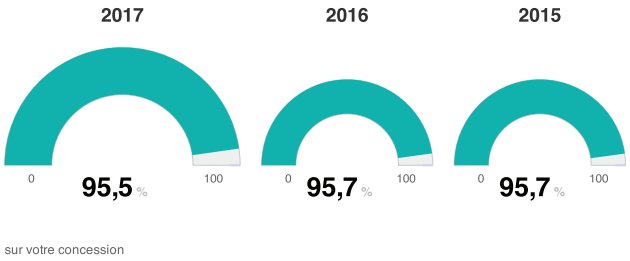
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

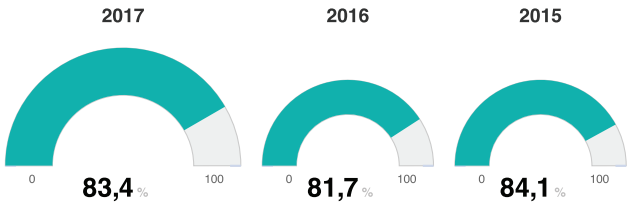
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

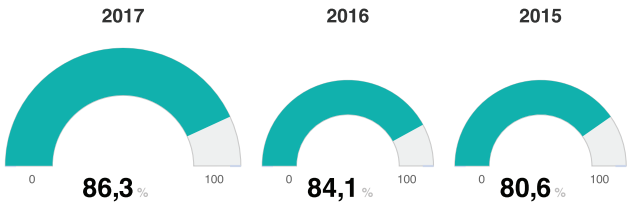
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

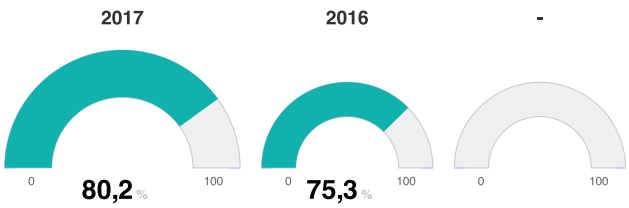
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

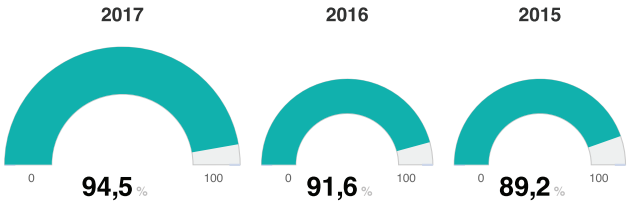
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

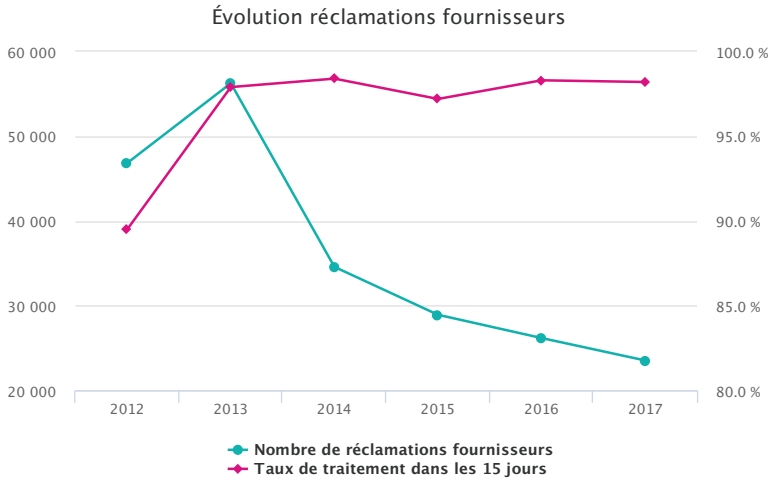
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

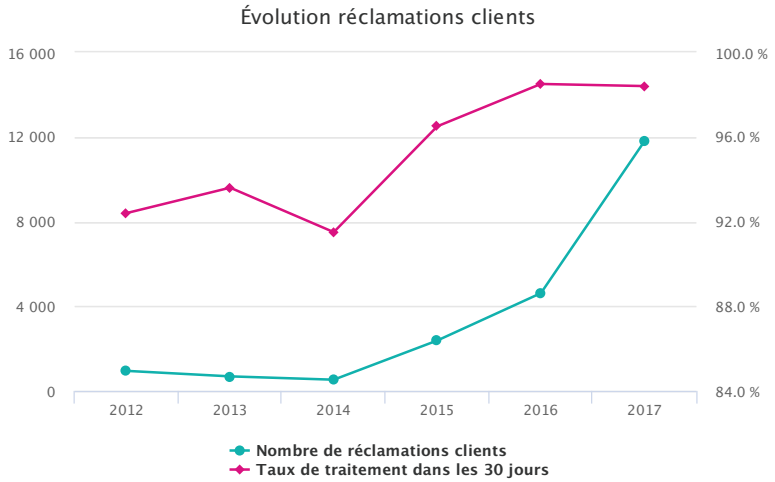
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



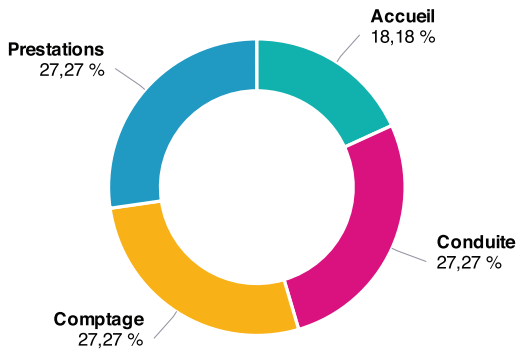
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

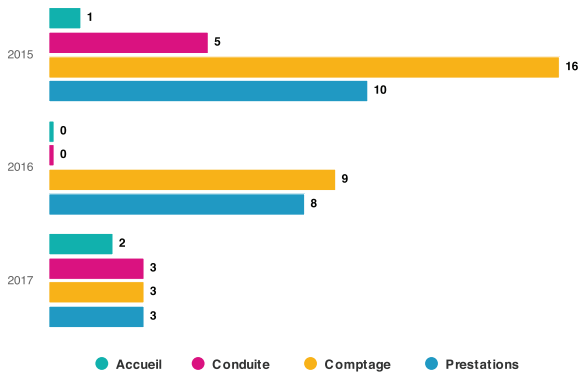
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 11. Ce nombre total était de 17 en 2016, et de 32 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 87

6.4 Les recettes et charges de votre concession 94

6.5 La valorisation du patrimoine 105

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	91 166	158 623	151 563
Premier établissement	38 061	91 174	109 201
Canalisations de distribution	23 292	51 199	100 465
Branchements	11 484	39 974	6 053
Branchements - Individuels	5 364	18 095	6 053
Branchements - Collectifs	4 908	8 729	0
Branchements - Conduites montantes	403	11 149	0
Branchements - Conduites d'immeubles	807	2 000	0
Installations techniques	3 284	0	2 682
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	3 284	0	2 682
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	53 104	67 449	42 361
Canalisations de distribution	24 215	43 496	29 431
Branchements	28 889	23 953	12 929
Branchements - Individuels	3	0	12 929
Branchements - Collectifs	28 886	23 953	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	125 814	259 288	164 421
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	215	13 208	48 603
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	144	13 192	48 557
Autres équipements	71	15	45
Génie Civil	0	0	0
Terrains	6	0	1
Mobilier et Matériels Divers	22 330	15 423	11 894
Aménagements	17 563	10 176	13 143
Compteurs	20 410	30 889	34 435
Véhicules et engins d'exploitation	9 554	8 262	12 151
Immobilisations incorporelles	55 732	181 329	44 191
Projets informatiques	25 204	170 924	43 873
Autres immobilisations incorporelles	30 528	10 404	317

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL	309 269	357 070	303 642	310 677	270 369	193 898
Développement du réseau	26 281	69 238	102 980	90 000	50 000	50 000
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	- 473	25 548	7 713	10 000	10 000	10 000
sans extension	0	16 575	5 915	5 000	5 000	5 000
avec extension	- 473	8 972	1 797	5 000	5 000	5 000
Lotissements, zones d'aménagement	1 505	0	62 273	0	0	0
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	25 049	43 689	32 993	80 000	40 000	40 000
sans extension	0	0	5 488	0	0	0
avec extension	25 049	43 689	27 504	80 000	40 000	40 000
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	200	0	0	0	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	72 190	0	18 850	0	0	10 000
Adaptation et sécurisation des ouvrages	19 553	127 775	12 577	1 465	81 465	11 465
Investissements de structure des ouvrages	3 613	43 337	0	0	20 000	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0	0	0	0
Dont schéma de vannage	3 613	43 337	0	0	20 000	0
Modernisation des ouvrages	29	71 353	3 442	0	60 000	10 000
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	0	0	0	50 000	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	71 341	136	0	10 000	10 000
Autres investissements de modernisation	30	11	3 305	0	0	0
Modernisation de la cartographie	15 910	13 085	9 134	1 465	1 465	1 465
Comptage	65 433	37 291	25 507	35 385	38 587	35 988
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	0	19 028	22 230	19 632
Postes de livraison clients	29 184	5 739	0	5 000	5 000	5 000
Compteurs et télérelevé	36 249	31 551	25 507	11 356	11 356	11 356
Autres	125 810	122 764	143 727	183 826	100 316	86 444
Logistique	36 483	40 478	59 843	45 233	39 120	34 608
Véhicules	12 151	8 262	9 554	11 365	11 356	11 356
Immobilier	12 820	16 214	25 874	16 364	8 611	4 215
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	11 510	16 001	24 414	17 503	19 152	19 036
Système d'information	89 327	82 285	83 884	138 593	61 195	51 835

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en cours au moment de la publication du CRAC et les 2 années suivantes pour les contrats dont les investissements de développement du réseau, de déplacement et d'adaptation des ouvrages en concession sont supérieurs à 100 K€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 K€ sur 3 ans). Pour les contrats ne remplissant pas ce critère, les investissements prévisionnels 2018, 2019, 2020 ne sont pas renseignés.

Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par nature, notamment parce que certains investissements ne sont pas délibérément choisis par GRDF. Néanmoins, plus l'horizon de temps est proche, plus l'estimation est juste.

Les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages se décomposent en :

- Investissements imposés par la réglementation au titre de l'amélioration de la sécurité industrielle. Ils sont prévisibles à 2 ou 3 ans.
- Investissements volontaires et prévisibles. Ils sont décidés en fonction de plusieurs critères liés à la sécurité des personnes, à la continuité de service et au maintien en conditions opérationnelles des ouvrages et la nécessaire coordination des travaux avec les autres opérateurs et collectivités.

Plusieurs rubriques d'investissements prévisionnels sont estimées à partir d'enveloppes budgétaires définies à la maille régionale et/ou nationale qui sont ensuite réparties par concession :

- Les prévisions d'investissements *Modernisation de la cartographie* et *Compteurs et télérelevé* sont définies à la maille régionale et sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL (Points De Livraison, proche de la notion de client) de la concession par rapport au nombre de PDL total de la région concernée.
- Les prévisions d'investissements *Logistiques (Véhicules, Immobilier, Autres)* et *Système d'information* sont définies à partir d'enveloppes budgétaires régionales et nationales. Selon le cas, elles sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL de la concession par rapport soit au nombre de PDL total de la région concernée, soit au nombre de PDL total national.)

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	2 187 211	2 136 421	2 105 889
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	2 051 862	2 015 662	1 954 211
Recettes liées aux prestations complémentaires	135 349	120 759	151 677
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	1 713 021	1 679 486	1 685 458
Charges d'exploitation	1 178 397	1 155 472	1 142 042
Charges liées investissements sur les biens concédés	331 638	329 521	364 009
Charges liées investissements autres biens	202 985	194 491	179 407
Total	474 190	456 935	420 430
Dont impact climatique	3 881	- 50 070	- 35 553
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	316 153	344 499	446 163
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	154 154	162 506	9 816

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	2 187 211	2 136 421	2 105 889
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	2 051 862	2 015 662	1 954 211
Recettes liées aux prestations complémentaires	135 349	120 759	151 677
Recettes liées aux prestations du catalogue	113 546	117 073	144 982
Recettes liées aux prestations ponctuelles	29 964	32 655	65 458
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	6 246	7 923	40 507
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	23 718	24 731	24 950
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	83 581	84 377	79 464
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	34 815	34 657	31 899
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	48 765	49 720	47 565
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	40	59
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	16 564	1 691	2 932
Autres recettes	5 238	1 995	3 762
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	1 178 397	1 155 472	1 142 042
Main d'œuvre	510 548	487 647	465 896
Achats de matériel, fournitures et énergie	88 084	110 982	116 969
Sous-traitance	56 709	47 329	49 468
Autres charges d'exploitation	385 447	378 439	370 095
Dont immobilier	57 066	52 690	57 652
Dont informatique, poste et telecom	81 990	53 780	37 417
Dont assurances	34 923	44 686	39 486
Dont entretien des véhicules et carburant	10 459	12 855	13 366
Dont communication et développement des usages du gaz nature	20 446	23 041	12 341
Dont autres	45 210	70 625	58 153
Dont charges liées aux prestations complémentaires	135 349	120 759	151 677
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	26 195	24 347	26 466
Dont redevance contractuelle	20 439	19 885	19 818
Dont redevance d'occupation du domaine public	5 756	4 462	6 648
Impôts et taxes	29 200	30 003	28 439
Dont CVAE et taxes foncières	29 183	29 820	28 114
Dont autres impôts et taxes	16	182	324
Contribution des fonctions centrales mutualisées	82 212	76 723	84 706

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	331 637	329 521	364 009
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	173 374	175 426	198 628
Branchements - Individuels	111 513	115 089	131 293
Branchements - Collectifs	17 966	15 075	15 953
Branchements - Conduites montantes	33 131	34 148	38 717
Branchements - Conduites d'immeubles	10 763	11 112	12 663
Premier établissement hors branchements	140 298	139 070	154 184
Canalisations de distribution	136 759	135 706	150 415
Installations techniques	3 538	3 364	3 768
Postes de détente	1	0	1
Protection Cathodique	2 921	2 982	3 348
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	615	380	419
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	17 964	15 024	11 196
Canalisations de distribution	16 501	13 545	9 501
Installations techniques	1 462	1 479	1 695
Postes de détente	1 462	1 479	1 695
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. réeval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	202 985	194 491	179 407
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	24 621	24 964	24 775
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	24 528	24 871	24 663
Autres équipements	92	92	112
Génie Civil	139	143	164
Terrains	230	228	275
Mobilier et Matériels Divers	14 667	12 686	11 816
Aménagements	17 385	16 088	16 273
Compteurs	34 734	39 396	41 697
Véhicules et engins d'exploitation	10 649	10 245	9 992
Immobilisations incorporelles	100 557	90 738	74 412
Projets informatiques	79 582	86 296	74 071
Autres immobilisations incorporelles	20 974	4 441	340

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	5 162 212	0	4 070 007
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	2 778 381	0	764 933
Branchements - Individuels	1 783 088	0	462 765
Branchements - Collectifs	280 761	0	73 537
Branchements - Conduites montantes	538 979	0	172 836
Branchements - Conduites d'immeubles	175 551	0	55 793
Premier établissement hors branchements	2 096 298	0	2 960 526
Canalisations de distribution	2 058 349	0	2 918 284
Installations techniques	37 949	0	42 241
Postes de détente	55	0	33 069
Protection Cathodique	31 937	0	2 718
Autres équipements	5 956	0	6 454
Renouvellement hors branchements	287 496	0	344 547
Canalisations de distribution	266 915	0	344 547
Installations techniques	20 580	0	0
Postes de détente	20 575	0	0
Protection Cathodique	4	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	2 029 589	0	0
Installations techniques	327 022	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	287 984	0	0
Autres équipements	39 037	0	0
Génie Civil	3 396	0	0
Terrains	607	0	0
Mobilier et Matériels Divers	180 607	0	0
Aménagements	148 981	0	0
Compteurs	429 815	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	88 014	0	0
Immobilisations incorporelles	851 144	0	0
Projets informatiques	693 987	0	0
Autres immobilisations incorporelles	157 157	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	3 638 574	3 528 672	148 809	182 828	331 638
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	1 787 048	1 713 976	83 816	89 558	173 374
Branchements - Individuels	1 158 157	1 111 218	53 482	58 031	111 513
Branchements - Collectifs	194 114	190 153	8 161	9 804	17 966
Branchements - Conduites montantes	328 779	312 075	16 704	16 426	33 131
Branchements - Conduites d'immeubles	105 997	100 529	5 467	5 295	10 763
Premier établissement hors branchements	1 602 314	1 553 333	59 914	80 383	140 298
Canalisations de distribution	1 574 425	1 524 217	57 851	78 908	136 759
Installations techniques	27 888	29 115	2 063	1 475	3 538
Postes de détente	20	19	0	1	1
Protection Cathodique	25 850	24 220	1 629	1 292	2 921
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	2 018	4 875	433	182	615
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	249 210	261 363	5 079	12 886	17 965
Canalisations de distribution	230 896	243 572	4 531	11 970	16 502
Installations techniques	18 313	17 790	547	916	1 463
Postes de détente	18 310	17 765	546	915	1 462
Protection Cathodique	3	3	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	21	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	846 494	798 758	158 098	44 887	202 985
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	114 513	95 774	18 896	5 724	24 621
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	114 232	95 513	18 819	5 709	24 528
Autres équipements	281	260	76	15	92
Génie Civil	1 369	1 298	71	68	139
Terrains	4 603	4 603	0	230	230
Mobilier et Matériels Divers	49 602	56 780	11 750	2 916	14 667
Aménagements	71 605	70 716	13 499	3 886	17 385
Compteurs	234 921	230 353	22 565	12 168	34 734
Véhicules et engins d'exploitation	28 952	29 398	8 985	1 663	10 649
Immobilisations incorporelles	340 925	309 834	82 330	18 227	100 557
Projets informatiques	222 216	175 359	68 033	11 549	79 582
Autres immobilisations incorporelles	118 708	134 474	14 297	6 677	20 974

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

ISTRES

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

MARSEILLE (AMP)



GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

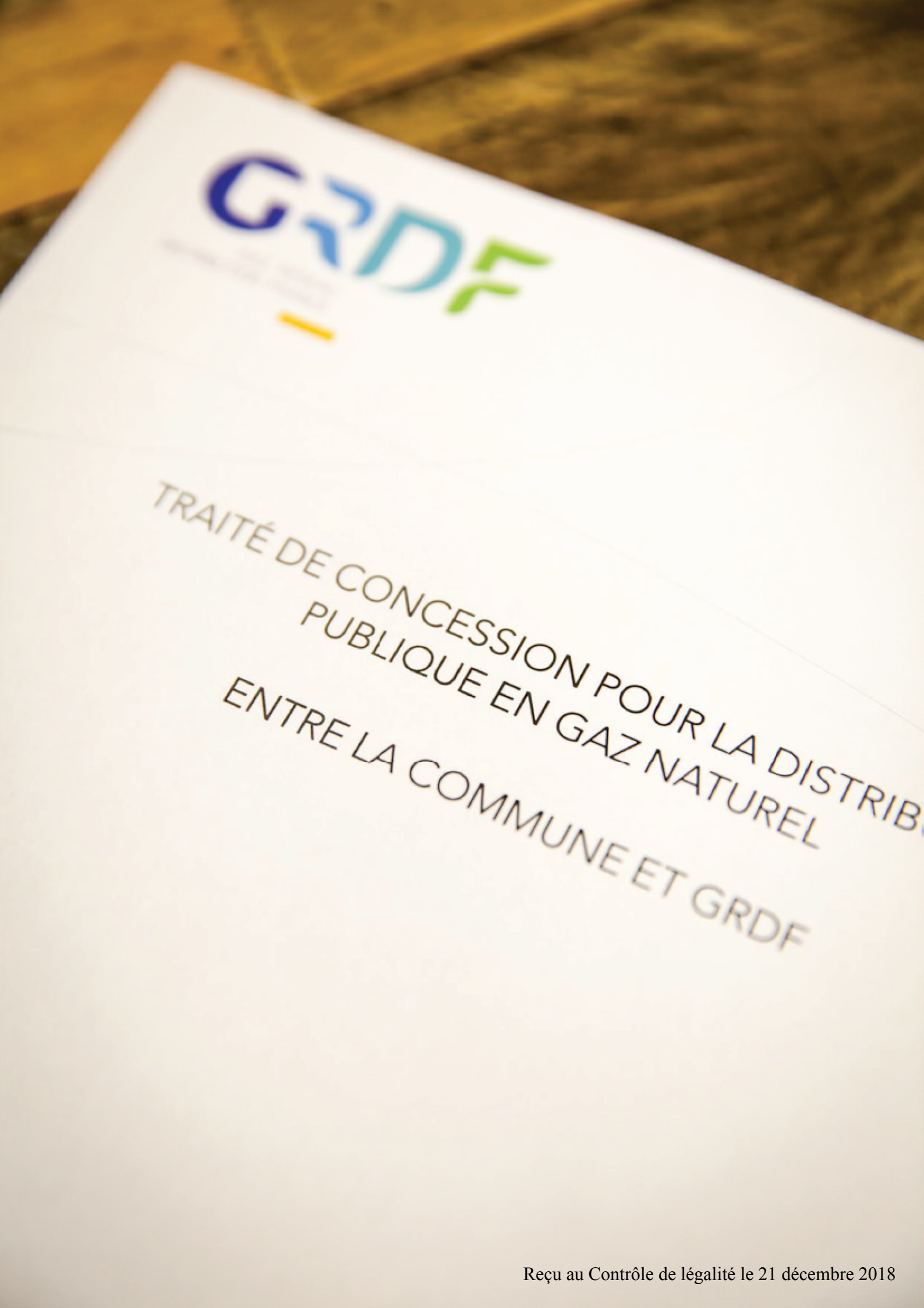
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 46

La sécurité du réseau 48
La chaîne d'intervention 53
La prévention des dommages 59
La gestion de la clientèle 61
L'activité comptage 67
L'écoute des collectivités et des clients 72

06 **L'économie de la concession** 80

Préambule aux notions économiques 82
Les investissements sur votre concession 83
Le compte d'exploitation de votre concession 91
Les recettes et charges de votre concession 98
La valorisation du patrimoine 109

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

201 545
Nombre de clients du réseau

758
Nombre de premières mises en service clients

3 045 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

628
Nombre de réclamations

95,14%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2042
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

4 avril 2012
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

385 400,52 €
Redevance R1 versée

12,07M€
Investissements réalisés sur la concession

185,02M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

41,99M€
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

163,8%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

113,3%
Taux de visites réalisées sur les postes de détente réseau

100,7%
Taux de visites réalisées sur les robinets

173%
Taux de visites réalisées sur les branchements

3 682
Nombre d'interventions de sécurité gaz

2 445
Nombre d'incidents

Patrimoine

1 514,82 km
Longueur totale de canalisations

188 343
Nombre de compteurs résidentiels actifs

1,67 km
Longueur de réseau développé

85
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Emmanuelle DIEZMA
Conseillère Collectivités Territoriales
06 68 96 50 31
emmanuelle.diezma@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 04/04/2012

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



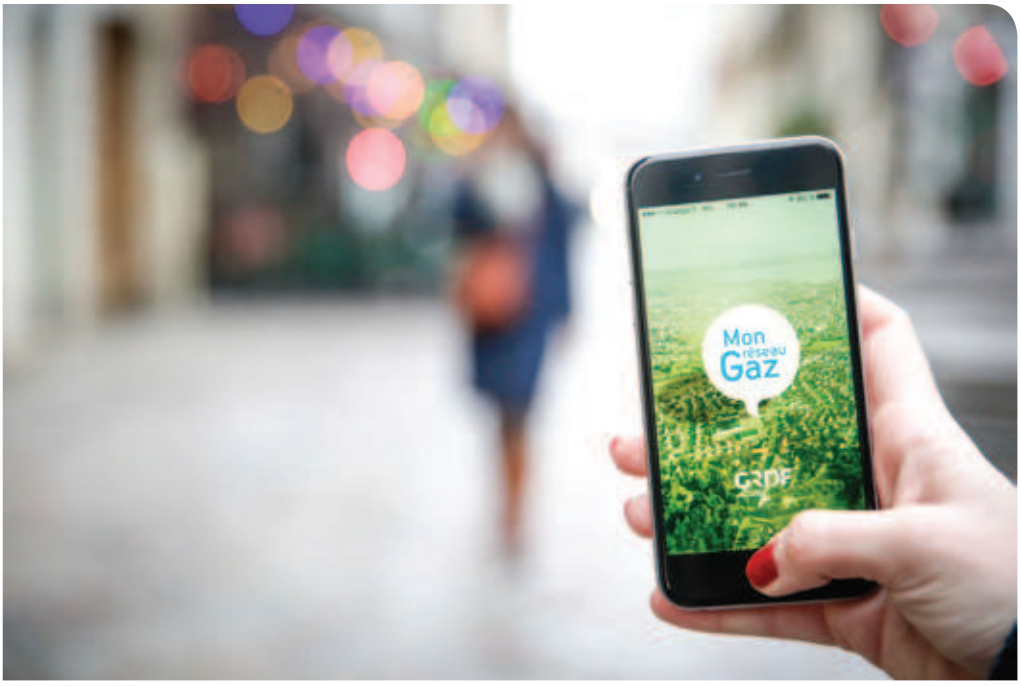
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

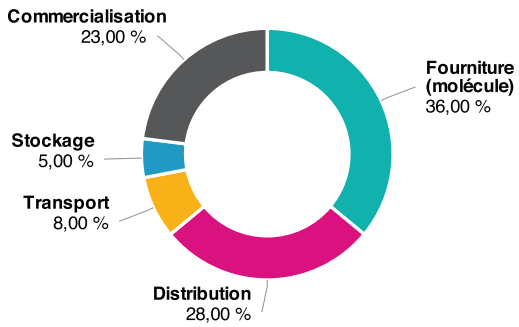
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

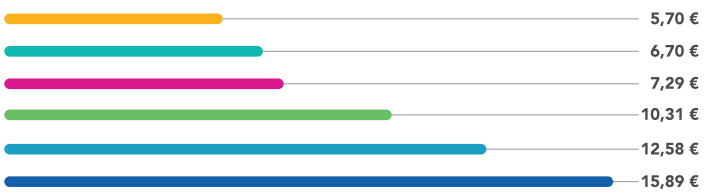
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

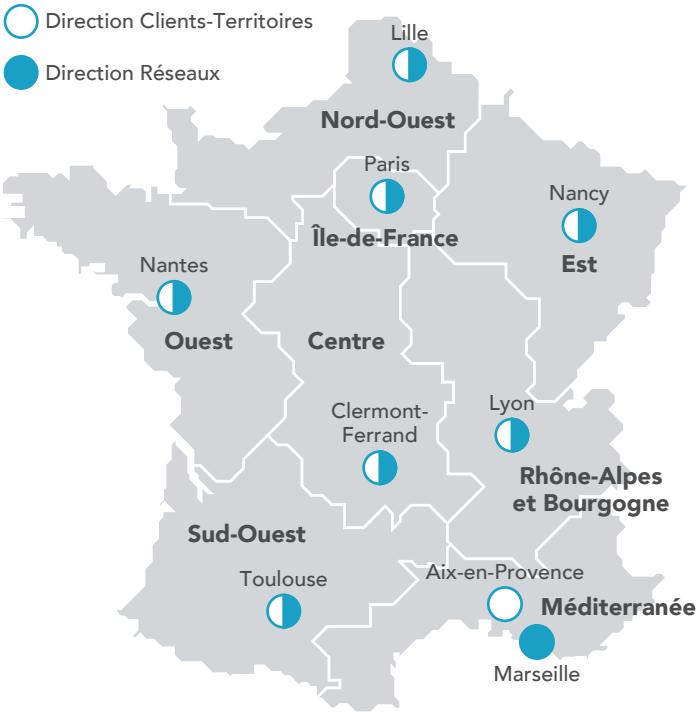
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

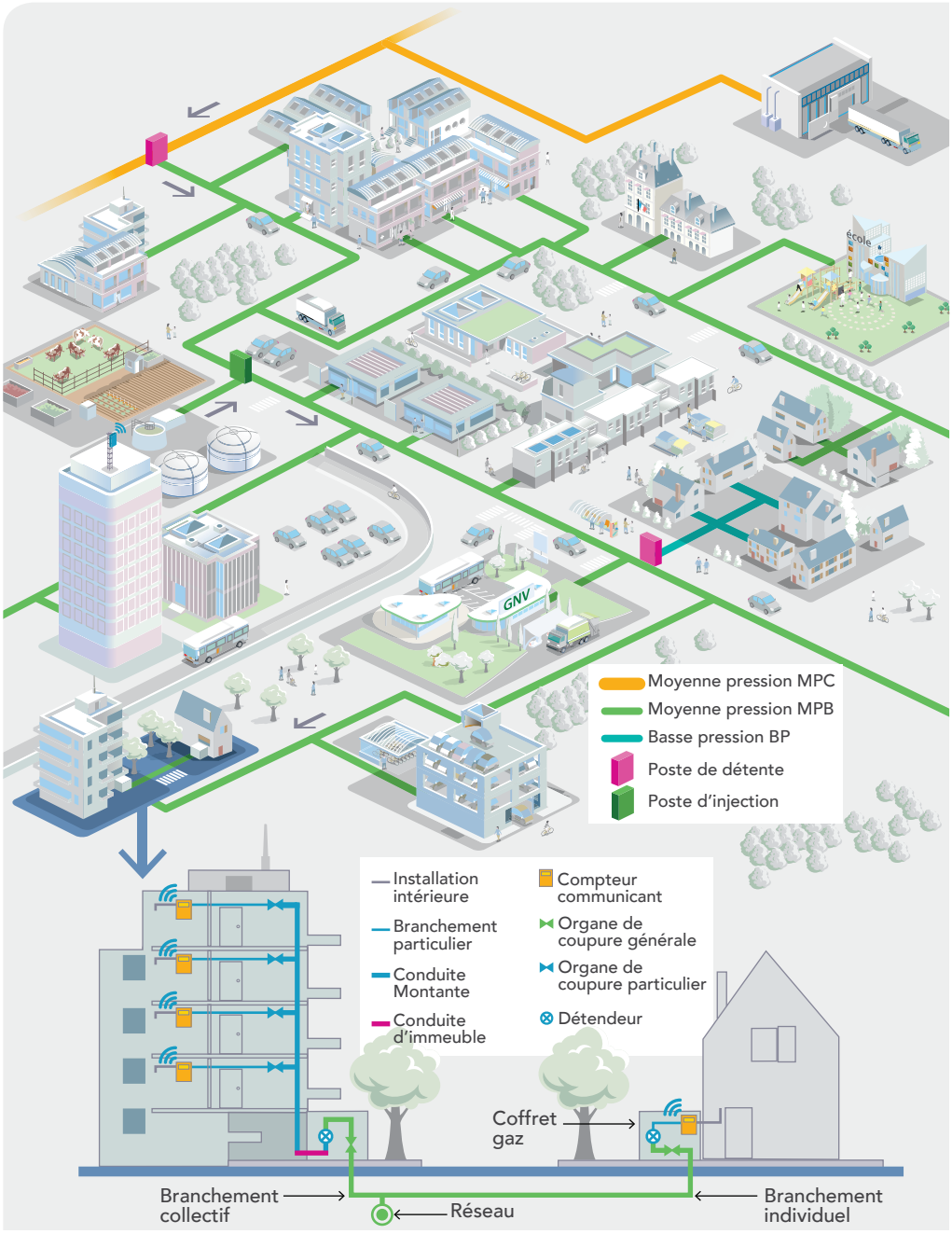
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

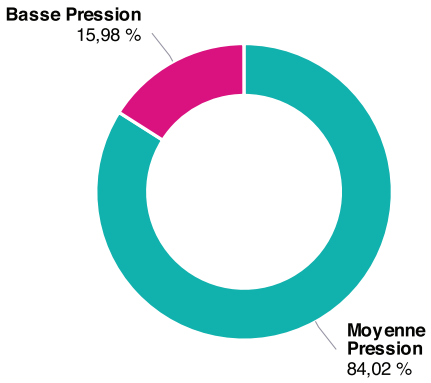
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

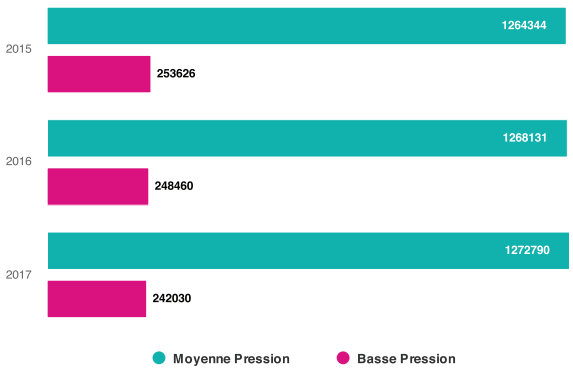
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 1 514,82 km. Cette longueur était de 1 516,59 km en 2016, et de 1 517,97 km en 2015.

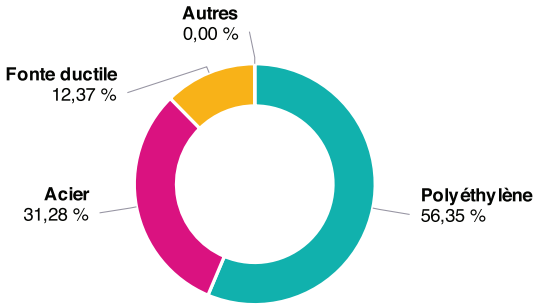
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

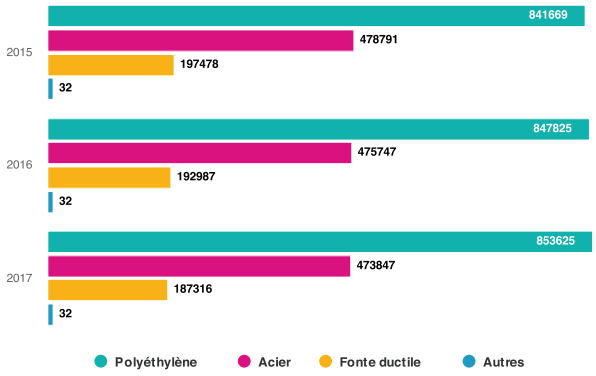
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	467	484	498
Robinets de réseau	1 525	1 607	1 562
Branchements collectifs	33 069	32 253	29 963



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 549 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	3
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	4
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	2
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
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	9
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	0
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		85

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 1,67 km.

Travaux de Développement	
BOULEVARD SAINT LOUP	227 m
AVENUE DE MAZARGUES	155 m
AVENUE DES OLIVES	144 m
AVENUE DES PAQUERETTES	124 m
BOULEVARD DE PLOMBIERE	111 m
BOULEVARD DE LA SAVINE	108 m
ZAC SAINTE MARTHE	80 m
RUE CHARLES ALLE	79 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.

Travaux de Déplacement	
RUE PARADIS	268 m
BOULEVARD DES LIBERATEURS	215 m
AVENUE DE LA SAVINE VALLON DES TUVES	180 m
ROUTE DES CAMOINS	160 m
AVENUE DES PAQUERETTES	53 m
PLACE DE L'HONNETETE	51 m
VIEUX PORT RUE DE LA REPUBLIQUE	50 m
BOULEVARD DE LA BARASSE	49 m

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), 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 volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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, …

Travaux d'Adaptation et de Modernisation	
RUE TOUSSAINT	600 m
RUE ALPHONSE DAUDET - BOULEVARD ALPHONSE MOUTTE - RUE BREMON	448 m
CHEMIN VALLON DES PIN - MONTEE DU MONT D'OR	399 m
RUE EMILE ZOLA	335 m
TRAVERSE DE POMEGUES	297 m
BOULEVARD FIGUIERE	252 m
RUE HAXO - RUE VACON - RUE DUMARSAIS - RUE DU JEUNE ANACHARS	249 m
AVENUE FLORIAN	244 m

Les principaux chantiers de déclassement

Travaux de Déclassement	
AVENUE FLORIAN	774 m
RUE TOUSSAINT	773 m
IMPASSE RICARD DIGNE - TRAVERSE OBSERVATOIRE - TRAVERSE SIPH	511 m

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 48

5.2 La chaîne d'intervention 53

5.3 La prévention des dommages 59

5.4 La gestion de la clientèle 61

5.5 L'activité comptage 67

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 72

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

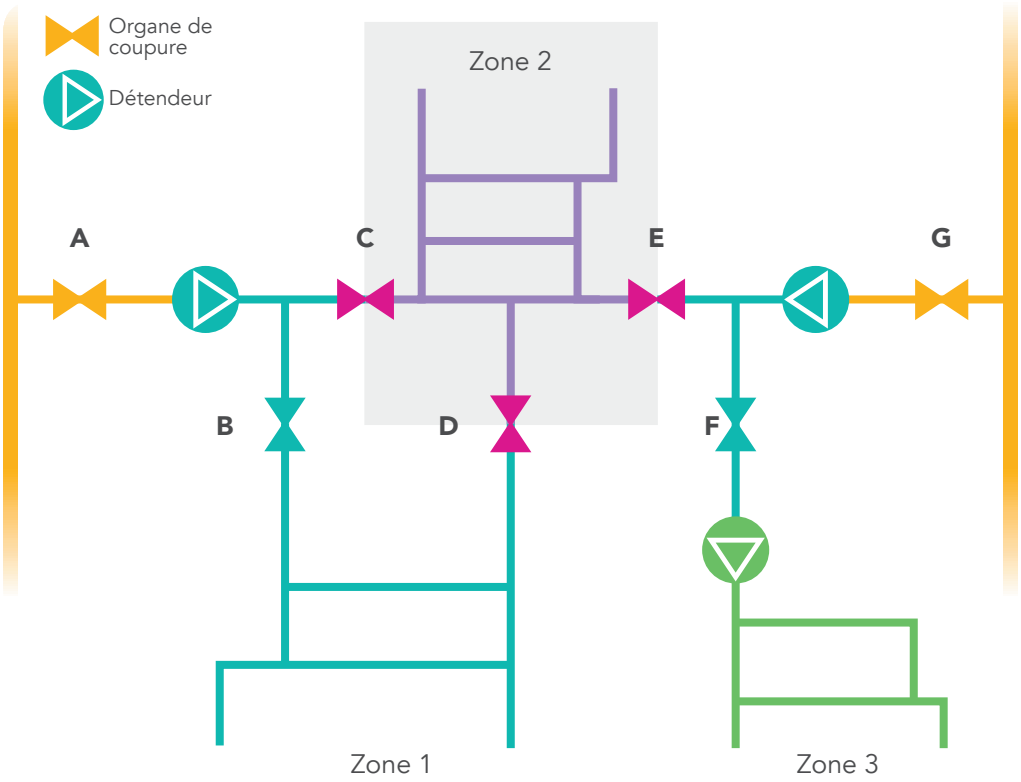
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



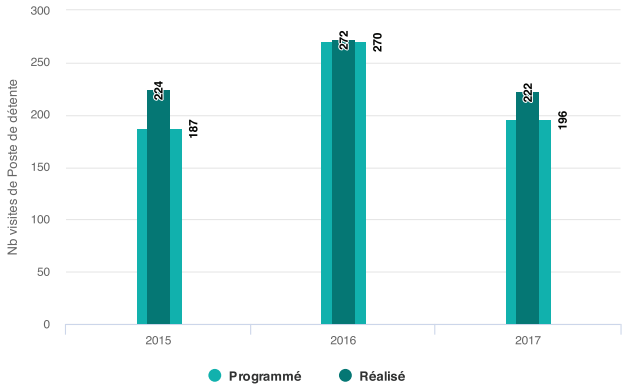
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

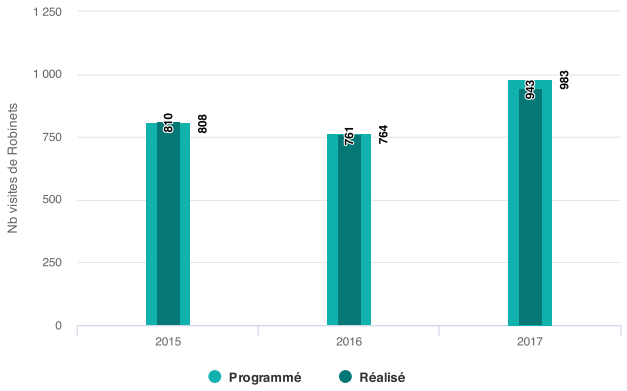
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



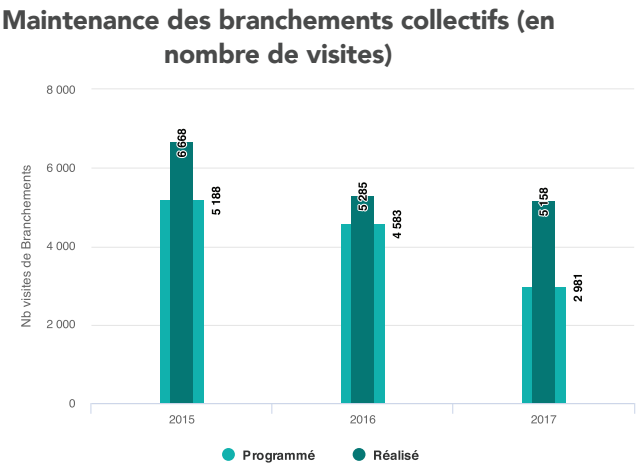
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



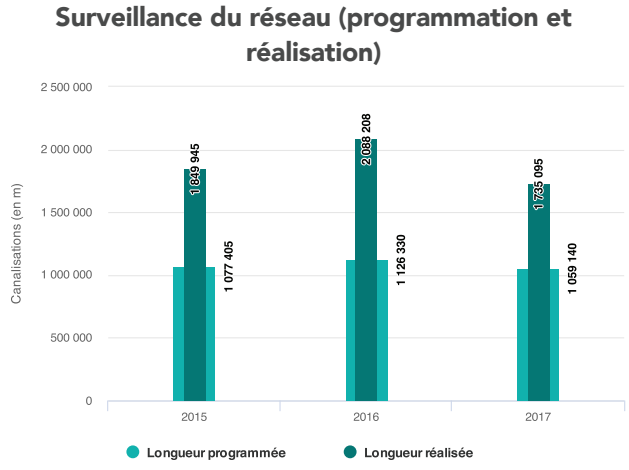
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 1513 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession suite à l'accord du client,
- 63 situations de danger - grave et immédiat - ont été mises en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

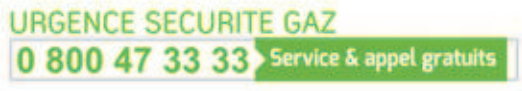
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	9 148	8 389	13 866
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	112	189	166
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	249	468	390

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

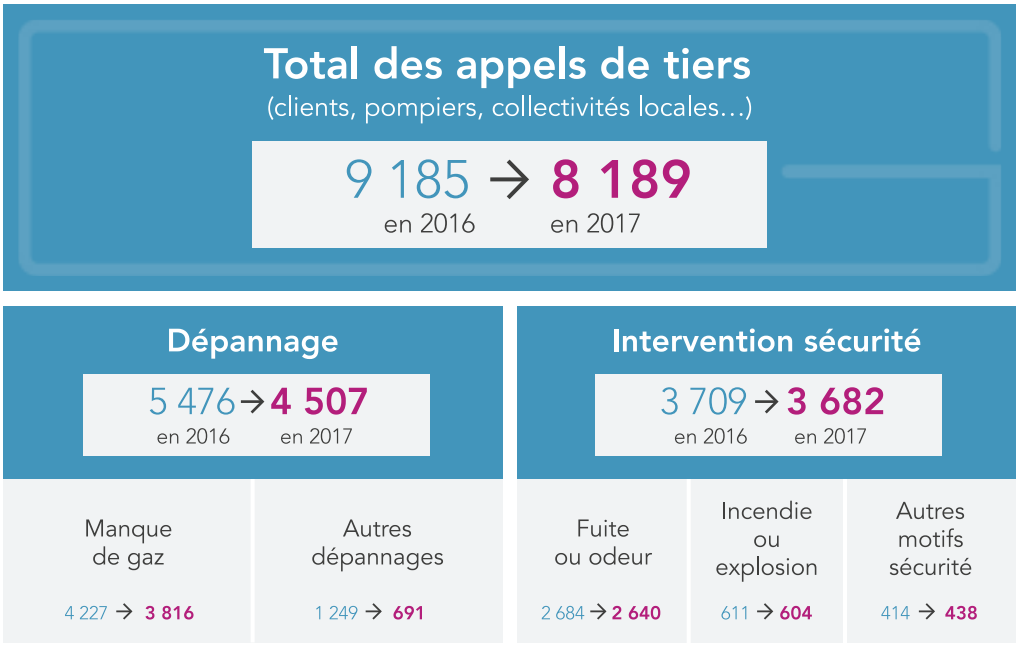
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

2 783 → **2 445**

en 2016 en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 359 → **258**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 1 787 → **1 692**
Incendie et/ou explosion 296 → **299**	Autres natures 341 → **196**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 603 → **532**	Ouvrages exploités par GRDF 1 859 → **1 566**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 321 → **347**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 50 → **36**	Branchement individuel ou collectif 744 → **630**
CI, CM et branchement particulier 894 → **713**	Poste de détente et protection cathodique 44 → **52**
Autres ouvrages exploités par GRDF 127 → **135**	

Cause des incidents

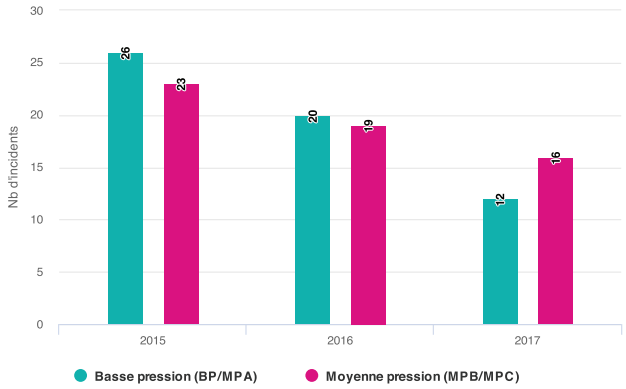
Dommages 193 → **147**	Défaut de mise en œuvre 104 → **67**
Défaillance d'installations à proximité 2 → **4**	Incendie 22 → **15**
Environnement 48 → **46**	Matériel 1 487 → **1 282**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

5 394 → **5 445**

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

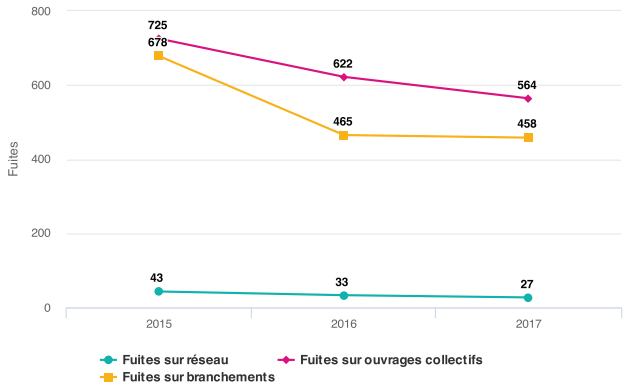
Répartition du nombre d'incidents sur le réseau, par pression



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Evolution du nombre de fuites par catégorie



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

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

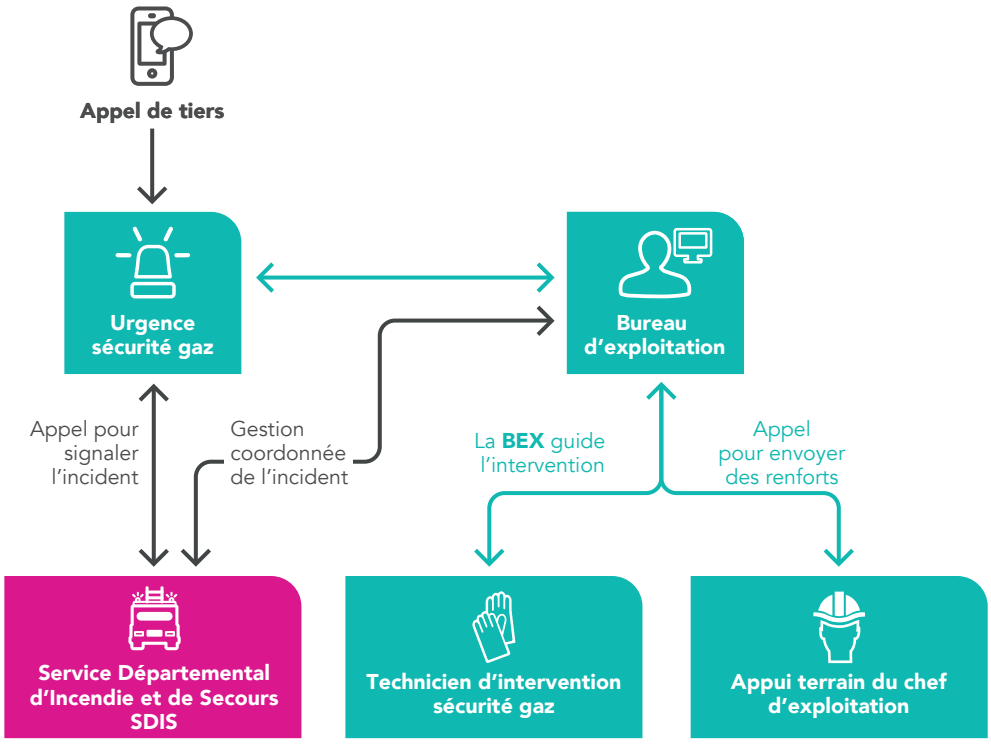
- une coupure de la distribution de gaz pour au moins 500 clients,
- et/ou au moins une victime.

Le 10 novembre 2017, Route départementale 5. Lors de travaux tiers, un dommage sur le réseau de distribution a entrainé une interruption du flux gazeux pour 850 clients.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, sur la concession, 72 Procédures Gaz Renforcées ont été réalisées sur un total de 3 682 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 minutes.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017,
« InfoCoupure » a
reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

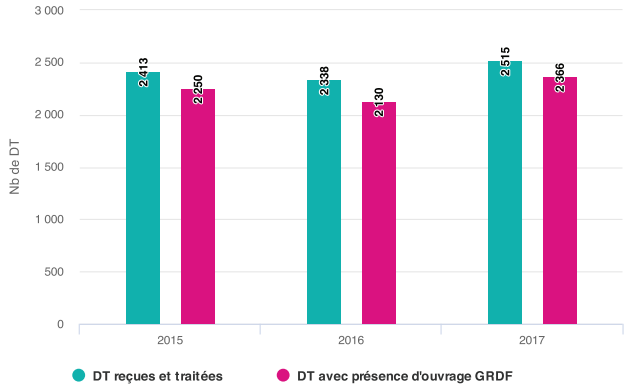
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

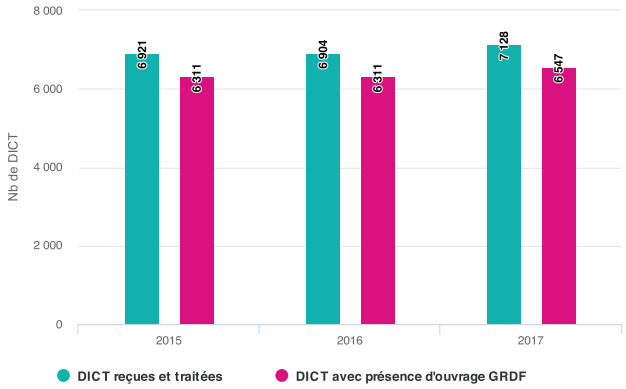
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

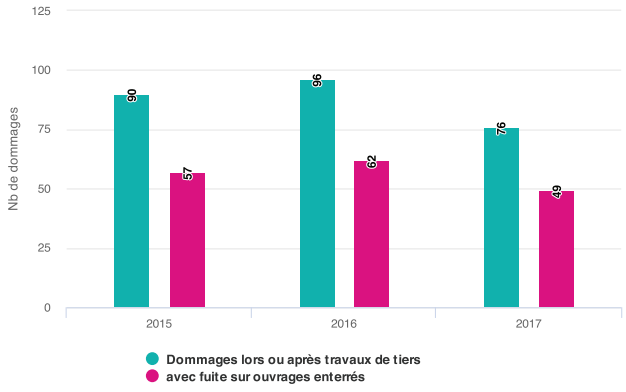
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

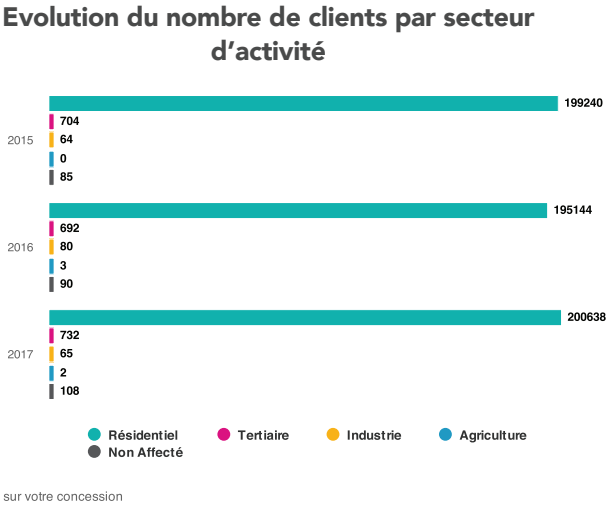
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

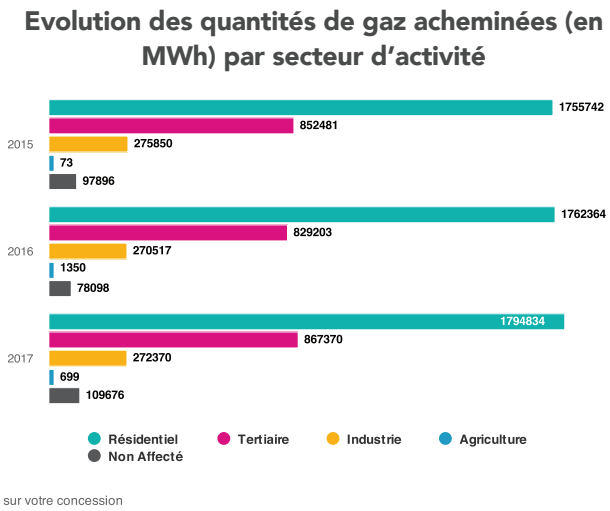
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 201 545. Ce nombre total était de 196 009 en 2016, et de 200 093 en 2015.



sur votre concession

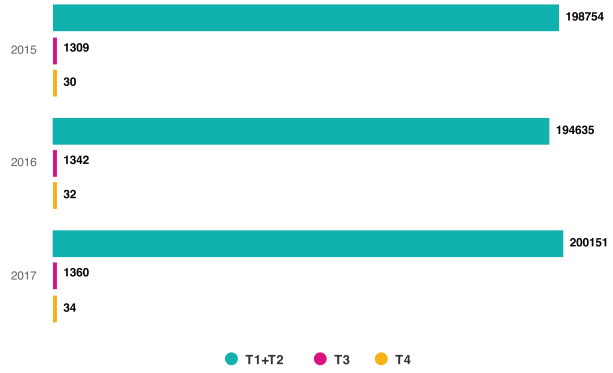
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 3 045 GWh. Cette quantité était de 2 942 GWh en 2016, et de 2 982 GWh en 2015.

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.

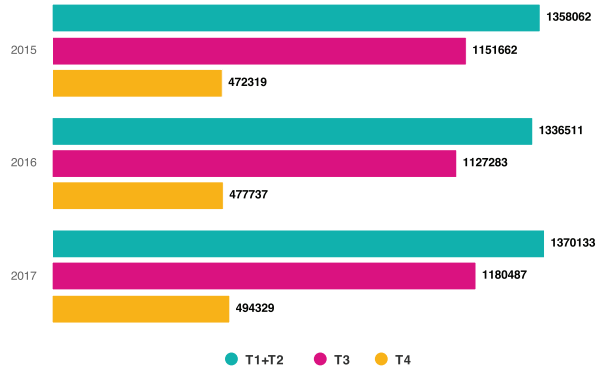
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

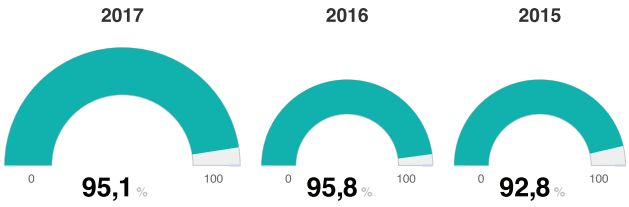
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

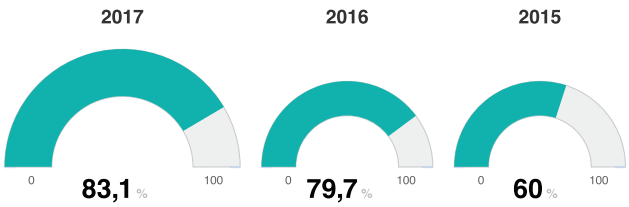
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	21 394	19 146	19 867
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	20 343	18 749	19 390
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	2 139	3 302	4 686
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	5 934	6 283	5 971
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	976	729	798
Déplacement vain	804	1 282	1 455
1ère MES	758	891	684

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 758 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

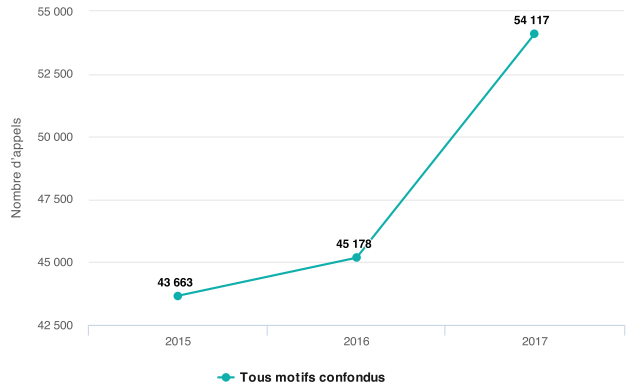
Le Service Client GRDF

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

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

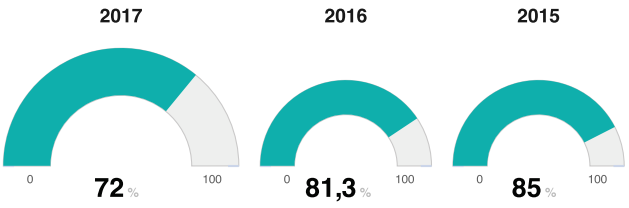
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 95,3% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,4% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 4,7%.

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

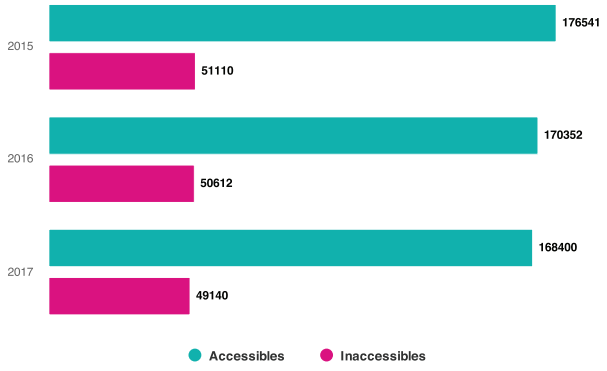
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

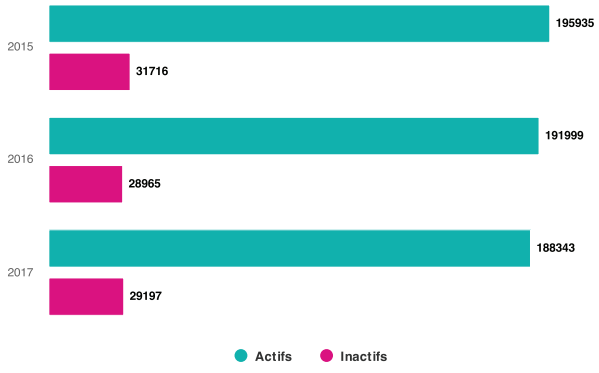
Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 217 540. Ce nombre total était de 220 964 en 2016, et de 227 651 en 2015.

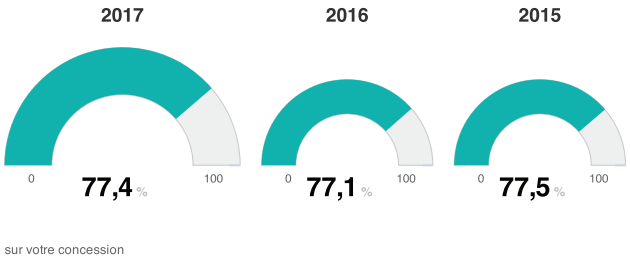
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



sur votre concession

Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La ville de Marseille est concernée par le démarrage du déploiement généralisé des compteurs Gazpar depuis mai 2017. Le déploiement est assuré par SOLUTIONS 30, entreprise désignée par GRDF.

A fin 2017, quelque 3.425 compteurs ont été installés sur le périmètre de votre concession (dans le 11ème arrondissement), depuis le début du déploiement en novembre.

En parallèle, 2 concentrateurs ont également été déployés.

Progressivement, l'arrivée de ces nouveaux compteurs communicants gaz permettra aux consommateurs de bénéficier de leurs avantages, grâce à la mise à disposition de leurs données quotidiennes de consommation de gaz.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

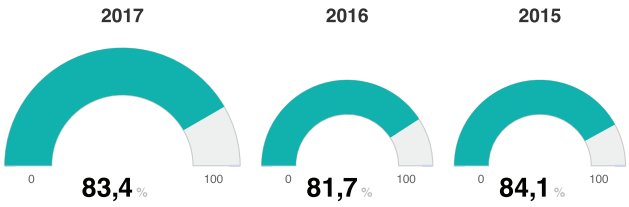
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

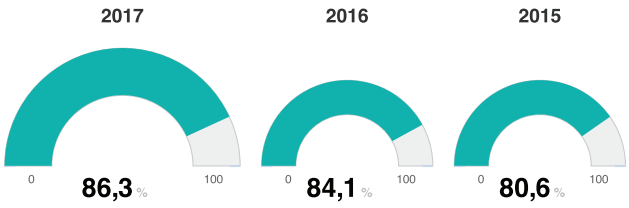
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

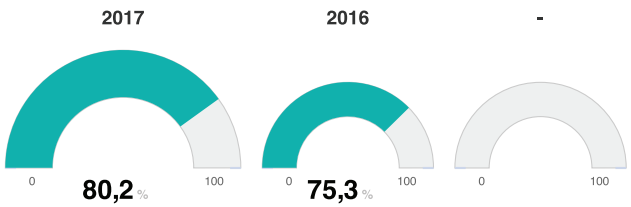
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

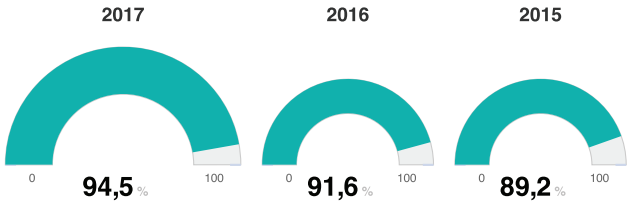
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

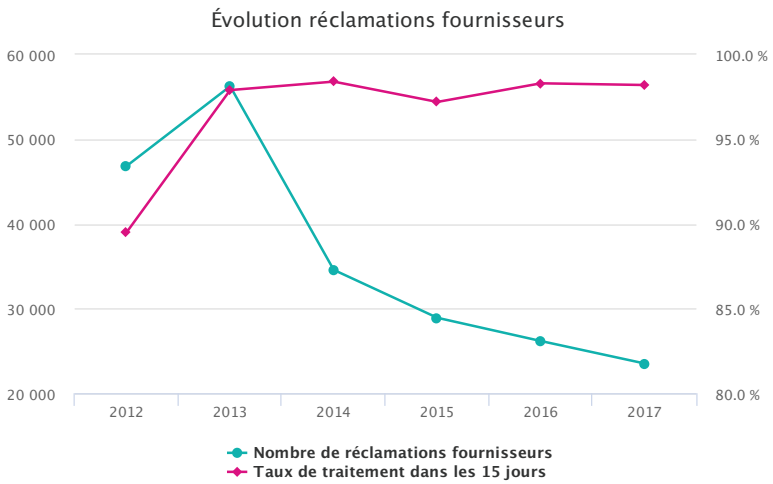
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

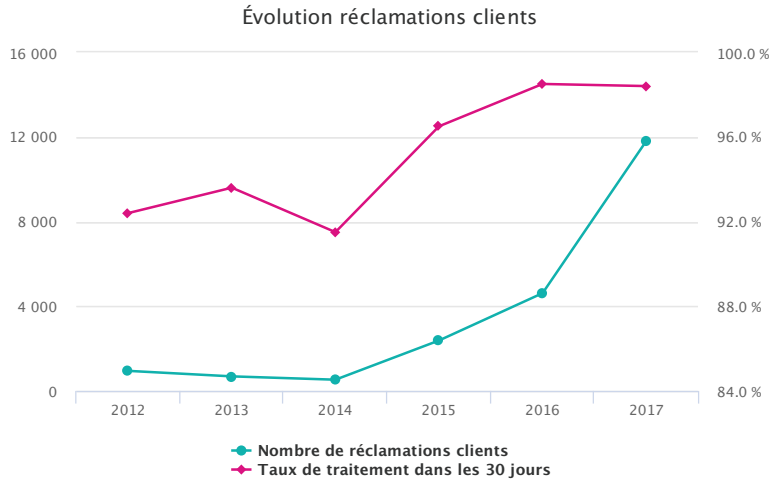
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



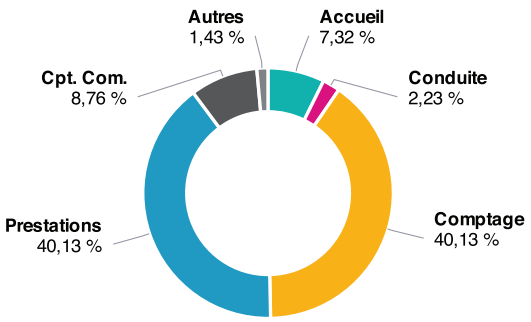
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

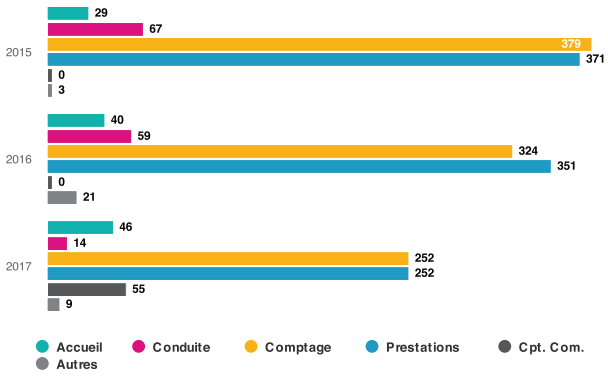
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 628. Ce nombre total était de 795 en 2016, et de 849 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 82

6.2 Les investissements sur votre concession 83

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 91

6.4 Les recettes et charges de votre concession 98

6.5 La valorisation du patrimoine 109

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	6 270 374	7 605 210	6 930 513
Premier établissement	1 382 622	1 650 641	2 119 018
Canalisations de distribution	712 989	749 478	1 010 455
Branchements	415 758	622 536	665 687
Branchements - Individuels	270 998	451 480	386 398
Branchements - Collectifs	71 334	70 371	95 919
Branchements - Conduites montantes	61 419	83 947	169 903
Branchements - Conduites d'immeubles	12 006	16 736	13 466
Installations techniques	253 874	278 626	442 875
Postes de détente	7 908	15 544	14 359
Protection Cathodique	71 983	123 605	80 726
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	173 983	139 476	347 789
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	4 887 752	5 954 569	4 811 494
Canalisations de distribution	2 360 817	4 020 663	2 790 724
Branchements	2 496 779	1 915 848	2 016 276
Branchements - Individuels	904 881	506 395	553 603
Branchements - Collectifs	1 093 915	816 140	864 420
Branchements - Conduites montantes	393 765	375 280	439 954
Branchements - Conduites d'immeubles	104 217	218 031	158 299
Installations techniques	30 154	18 057	4 493
Postes de détente	9 831	18 057	4 493
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	20 323	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	3 480 685	6 257 276	3 187 240
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	252 967	251 985	326 954
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	251 263	251 610	325 831
Autres équipements	1 704	374	1 122
Génie Civil	0	0	0
Terrains	163	0	33
Mobilier et Matériels Divers	533 415	376 382	293 755
Aménagements	419 531	248 334	324 595
Compteurs	715 080	753 810	850 422
Véhicules et engins d'exploitation	228 231	201 645	300 109
Immobilisations incorporelles	1 331 295	4 425 118	1 091 369
Projets informatiques	602 067	4 171 210	1 083 523
Autres immobilisations incorporelles	729 227	253 907	7 845

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL	11 285 695	11 538 890	12 079 774	14 653 608	14 501 309	19 536 432
Développement du réseau	1 208 300	845 466	794 314	800 000	1 110 000	750 000
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	298 175	317 486	249 456	260 000	260 000	260 000
sans extension	168 710	240 213	186 566	200 000	200 000	200 000
avec extension	129 464	77 272	62 890	60 000	60 000	60 000
Lotissements, zones d'aménagement	43 946	72 416	12 781	80 000	80 000	80 000
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	844 010	455 563	532 076	450 000	450 000	400 000
sans extension	209 953	217 859	168 685	200 000	200 000	200 000
avec extension	634 057	237 704	363 390	250 000	250 000	200 000
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0	10 000	320 000	10 000
Dont raccordement en concession	0	0	0	10 000	40 000	10 000
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0	0	280 000	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	22 167	0	0	0	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	1 034 890	957 386	872 023	1 400 000	1 200 000	1 000 000
Adaptation et sécurisation des ouvrages	4 750 083	5 728 419	5 513 781	5 035 004	4 725 004	5 335 004
Investissements de structure des ouvrages	1 079 701	1 380 462	962 248	1 100 000	890 000	1 500 000
Dont restructurations et renforcements	228 243	29 293	404	300 000	190 000	800 000
Dont schéma de vannage	851 457	1 351 168	961 844	800 000	700 000	700 000
Modernisation des ouvrages	3 277 462	4 028 626	4 333 335	3 900 000	3 800 000	3 800 000
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	627 830	1 499 582	1 984 697	1 600 000	1 500 000	1 500 000
Dont branchements et ouvrages collectifs	1 949 070	1 706 613	1 506 736	1 500 000	1 500 000	1 500 000
Autres investissements de modernisation	700 561	822 430	841 901	800 000	800 000	800 000
Modernisation de la cartographie	392 919	319 329	218 197	35 004	35 004	35 004
Comptage	1 185 363	1 011 712	1 466 427	3 027 535	5 070 042	10 386 533
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	25 068	752 497	2 556 251	4 598 758	9 915 249
Postes de livraison clients	290 138	216 657	104 638	200 000	200 000	200 000
Compteurs et télérelevé	895 225	769 986	609 292	271 283	271 283	271 283
Autres	3 107 057	2 995 906	3 433 228	4 391 068	2 396 263	2 064 895
Logistique	901 002	987 831	1 429 485	1 080 484	934 484	826 701
Véhicules	300 109	201 645	228 231	271 495	271 283	271 283
Immobilier	316 616	395 696	618 065	390 890	205 701	100 688
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	284 277	390 489	583 188	418 097	457 499	454 729
Système d'information	2 206 054	2 008 074	2 003 742	3 310 584	1 461 779	1 238 193

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en cours au moment de la publication du CRAC et les 2 années suivantes pour les contrats dont les investissements de développement du réseau, de déplacement et d'adaptation des ouvrages en concession sont supérieurs à 100 K€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 K€ sur 3 ans). Pour les contrats ne remplissant pas ce critère, les investissements prévisionnels 2018, 2019, 2020 ne sont pas renseignés.

Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par nature, notamment parce que certains investissements ne sont pas délibérément choisis par GRDF. Néanmoins, plus l'horizon de temps est proche, plus l'estimation est juste.

Les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages se décomposent en :

- Investissements imposés par la réglementation au titre de l'amélioration de la sécurité industrielle. Ils sont prévisibles à 2 ou 3 ans.
- Investissements volontaires et prévisibles. Ils sont décidés en fonction de plusieurs critères liés à la sécurité des personnes, à la continuité de service et au maintien en conditions opérationnelles des ouvrages et la nécessaire coordination des travaux avec les autres opérateurs et collectivités.

Plusieurs rubriques d'investissements prévisionnels sont estimées à partir d'enveloppes budgétaires définies à la maille régionale et/ou nationale qui sont ensuite réparties par concession :

- Les prévisions d'investissements *Modernisation de la cartographie* et *Compteurs et télérelevé* sont définies à la maille régionale et sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL (Points De Livraison, proche de la notion de client) de la concession par rapport au nombre de PDL total de la région concernée.
- Les prévisions d'investissements *Logistiques (Véhicules, Immobilier, Autres)* et *Système d'information* sont définies à partir d'enveloppes budgétaires régionales et nationales. Selon le cas, elles sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL de la concession par rapport soit au nombre de PDL total de la région concernée, soit au nombre de PDL total national.)

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	41 997 479	41 525 803	40 961 218
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	39 702 677	39 165 021	38 562 162
Recettes liées aux prestations complémentaires	2 294 802	2 360 782	2 399 056
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	51 020 915	51 620 566	53 677 284
Charges d'exploitation	28 783 538	29 269 591	29 641 452
Charges liées investissements sur les biens concédés	17 639 044	17 885 754	19 878 564
Charges liées investissements autres biens	4 598 332	4 465 221	4 157 267
Total	-9 023 435	-10 094 763	-12 716 065
Dont impact climatique	93 529	-1 059 150	- 750 234
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	-12 629 887	-12 376 883	-12 875 982
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	3 512 905	3 341 245	909 960

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

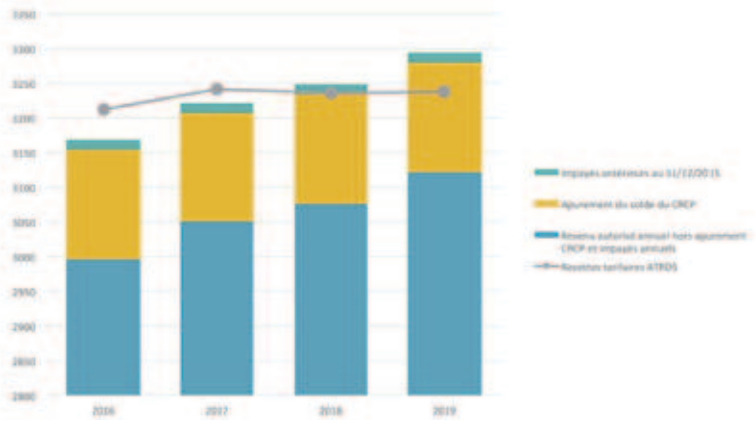
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	41 997 479	41 525 803	40 961 218
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	39 702 677	39 165 021	38 562 162
Recettes liées aux prestations complémentaires	2 294 802	2 360 782	2 399 056
Recettes liées aux prestations du catalogue	2 018 199	2 192 113	2 183 402
Recettes liées aux prestations ponctuelles	658 194	736 493	795 033
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	92 673	141 139	128 870
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	565 521	595 354	666 163
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	1 360 004	1 444 724	1 344 585
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	799 479	861 900	795 072
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	560 524	582 824	549 512
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	10 895	43 784
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	152 587	120 457	123 125
Autres recettes	124 015	48 210	92 527
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	28 783 538	29 269 591	29 641 452
Main d'œuvre	13 172 191	13 046 202	13 771 858
Achats de matériel, fournitures et énergie	2 290 964	2 896 516	2 978 241
Sous-traitance	1 944 818	1 779 644	1 897 539
Autres charges d'exploitation	8 242 751	8 493 378	7 723 569
Dont immobilier	1 359 538	1 293 855	1 419 498
Dont informatique, poste et telecom	1 980 889	1 322 111	930 681
Dont assurances	810 093	1 088 535	973 592
Dont entretien des véhicules et carburant	247 213	281 001	288 798
Dont communication et développement des usages du gaz nature	613 214	644 053	443 711
Dont autres	936 993	1 503 039	1 268 229
Dont charges liées aux prestations complémentaires	2 294 808	2 360 782	2 399 056
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	460 721	437 235	463 759
Dont redevance contractuelle	385 400	379 954	377 841
Dont redevance d'occupation du domaine public	75 320	57 280	85 918
Impôts et taxes	708 265	744 281	714 533
Dont CVAE et taxes foncières	707 540	739 910	706 523
Dont autres impôts et taxes	725	4 371	8 010
Contribution des fonctions centrales mutualisées	1 963 825	1 872 334	2 091 949

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	17 637 420	17 885 754	19 878 564
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	7 021 648	7 029 850	7 862 013
Branchements - Individuels	1 704 000	1 664 643	1 834 456
Branchements - Collectifs	1 533 256	1 496 393	1 643 424
Branchements - Conduites montantes	2 897 230	2 962 444	3 359 159
Branchements - Conduites d'immeubles	887 161	906 368	1 024 973
Premier établissement hors branchements	4 049 501	4 140 837	4 628 517
Canalisations de distribution	3 589 287	3 692 548	4 151 935
Installations techniques	460 213	448 289	476 582
Postes de détente	266 355	274 237	314 200
Protection Cathodique	97 653	90 215	92 903
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	96 205	83 836	69 477
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	6 566 269	6 715 065	7 388 033
Canalisations de distribution	6 513 766	6 663 817	7 331 517
Installations techniques	52 503	51 248	56 516
Postes de détente	46 792	46 755	51 445
Protection Cathodique	2 583	2 833	3 251
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	3 128	1 658	1 819
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. réeval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15,3*1,01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	4 598 332	4 465 221	4 157 267
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	321 174	326 960	335 446
Postes de détente	2 076	2 096	2 391
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	316 891	322 599	330 284
Autres équipements	2 207	2 264	2 771
Génie Civil	3 332	3 502	4 063
Terrains	5 498	5 574	6 815
Mobilier et Matériels Divers	350 360	310 765	294 795
Aménagements	415 291	392 623	401 884
Compteurs	846 258	961 418	1 029 781
Véhicules et engins d'exploitation	254 386	250 026	246 767
Immobilisations incorporelles	2 402 029	2 214 349	1 837 711
Projets informatiques	1 901 002	2 105 959	1 829 299
Autres immobilisations incorporelles	501 026	108 390	8 412

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	274 264 618	0	14 918 798
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	116 336 543	0	8 127 245
Branchements - Individuels	27 649 473	0	1 512 892
Branchements - Collectifs	25 173 087	0	988 505
Branchements - Conduites montantes	48 512 304	0	4 259 071
Branchements - Conduites d'immeubles	15 001 677	0	1 366 775
Premier établissement hors branchements	59 652 880	0	5 751 316
Canalisations de distribution	51 066 437	0	5 749 792
Installations techniques	8 578 477	0	1 524
Postes de détente	4 713 396	0	1 524
Protection Cathodique	1 218 347	0	0
Autres équipements	2 646 733	0	0
Génie Civil	7 965	0	0
Renouvellement hors branchements	98 240 327	0	1 040 236
Canalisations de distribution	97 402 536	0	1 040 236
Installations techniques	837 790	0	0
Postes de détente	735 562	0	0
Protection Cathodique	65 725	0	0
Autres équipements	36 502	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	46 511 061	0	0
Installations techniques	5 476 180	0	0
Postes de détente	29 985	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	4 513 692	0	0
Autres équipements	932 502	0	0
Génie Civil	81 133	0	0
Terrains	14 499	0	0
Mobilier et Matériels Divers	4 346 483	0	0
Aménagements	3 558 723	0	0
Compteurs	10 600 291	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	2 102 404	0	0
Immobilisations incorporelles	20 331 346	0	0
Projets informatiques	16 577 313	0	0
Autres immobilisations incorporelles	3 754 032	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	170 524 533	166 697 113	8 989 999	8 649 045	17 639 044
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	72 692 890	71 736 327	3 329 720	3 691 928	7 021 648
Branchements - Individuels	18 542 103	18 776 295	752 754	951 245	1 704 000
Branchements - Collectifs	16 457 512	16 711 770	687 368	845 887	1 533 256
Branchements - Conduites montantes	29 005 339	27 911 031	1 439 085	1 458 145	2 897 230
Branchements - Conduites d'immeubles	8 687 934	8 337 229	450 511	436 649	887 161
Premier établissement hors branchements	37 300 476	35 900 291	2 166 693	1 882 808	4 049 501
Canalisations de distribution	33 389 450	32 067 237	1 906 467	1 682 820	3 589 287
Installations techniques	3 911 025	3 833 053	260 226	199 987	460 213
Postes de détente	2 417 082	2 271 519	145 502	120 852	266 355
Protection Cathodique	770 215	768 123	57 777	39 875	97 653
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	723 727	793 411	56 946	39 258	96 205
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	60 531 167	59 060 495	3 493 585	3 074 309	6 567 894
Canalisations de distribution	60 133 547	58 646 926	3 461 244	3 053 236	6 514 480
Installations techniques	397 619	413 568	32 341	21 073	53 414
Postes de détente	381 730	364 417	27 468	19 337	46 806
Protection Cathodique	7 752	5 561	2 195	387	2 583
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	8 135	43 589	2 677	1 347	4 025
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	18 754 643	18 326 181	3 586 685	1 011 646	4 598 332
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	1 269 779	1 209 022	253 230	67 943	321 174
Postes de détente	24 332	23 473	859	1 216	2 076
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	1 238 727	1 179 322	250 533	66 358	316 891
Autres équipements	6 719	6 226	1 837	369	2 207
Génie Civil	32 711	31 013	1 697	1 635	3 332
Terrains	109 960	109 960	0	5 498	5 498
Mobilier et Matériels Divers	1 184 851	1 356 322	280 686	69 674	350 360
Aménagements	1 710 448	1 689 220	322 453	92 838	415 291
Compteurs	5 611 595	5 827 384	547 353	298 904	846 258
Véhicules et engins d'exploitation	691 579	702 232	214 639	39 747	254 386
Immobilisations incorporelles	8 143 717	7 401 024	1 966 624	435 404	2 402 029
Projets informatiques	5 308 108	4 188 833	1 625 110	275 892	1 901 002
Autres immobilisations incorporelles	2 835 608	3 212 190	341 514	159 512	501 026

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

MARSEILLE (AMP)

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

EGUILLES



GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

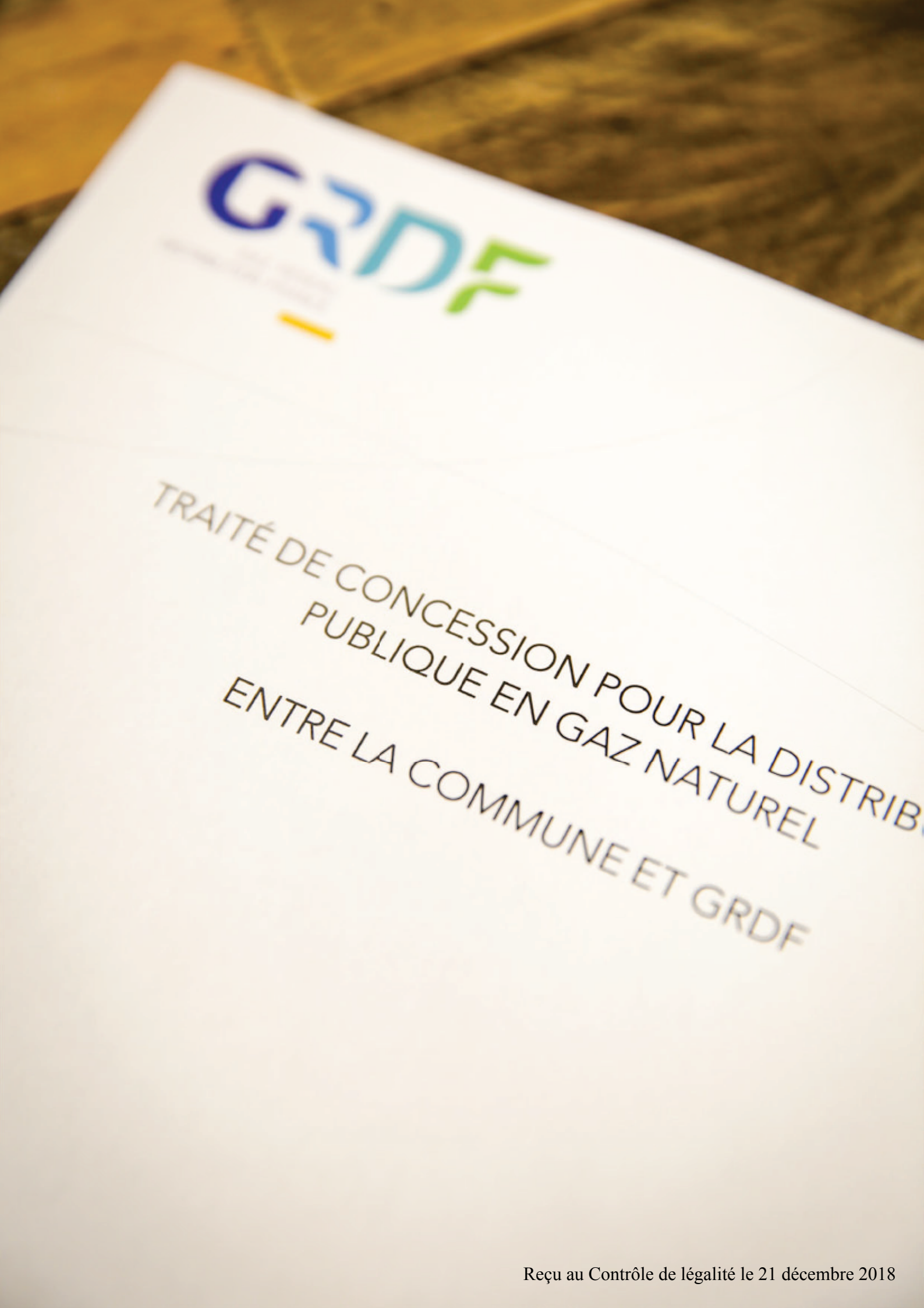
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 86
Les recettes et charges de votre concession 93
La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

495
Nombre de clients du réseau

2
Nombre de premières mises en service clients

8 997 MWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

95,08%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2026
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

8 octobre 1996
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

3 713,13 €
Redevance R1 versée

13 746 €
Investissements réalisés sur la concession

1,01M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

147 746 €
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

100%
Taux de visites réalisées sur les robinets

4
Nombre d'interventions de sécurité gaz

8
Nombre d'incidents

Patrimoine

18,55 km
Longueur totale de canalisations

478
Nombre de compteurs résidentiels actifs

68
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Edwige CAZALS
Conseillère Collectivités Territoriales
06 71 05 06 53
edwige.cazals@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 08/10/1996

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



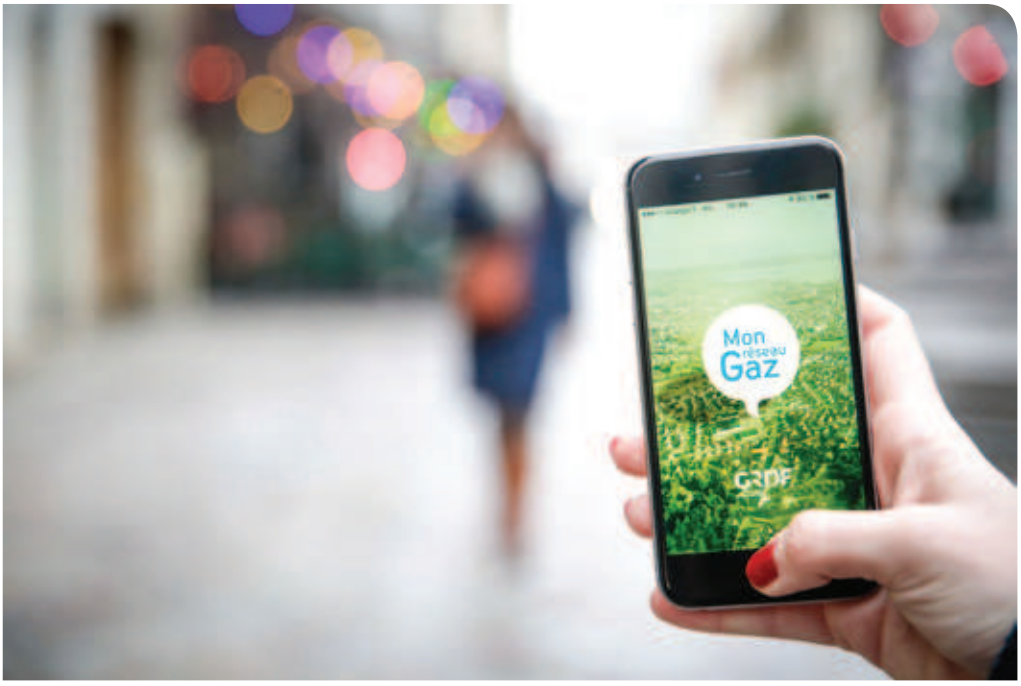
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

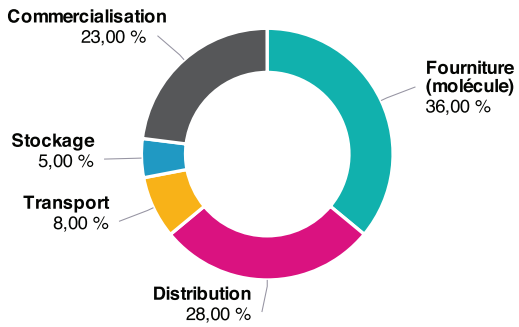
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

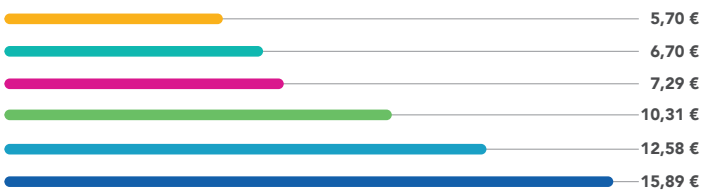
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

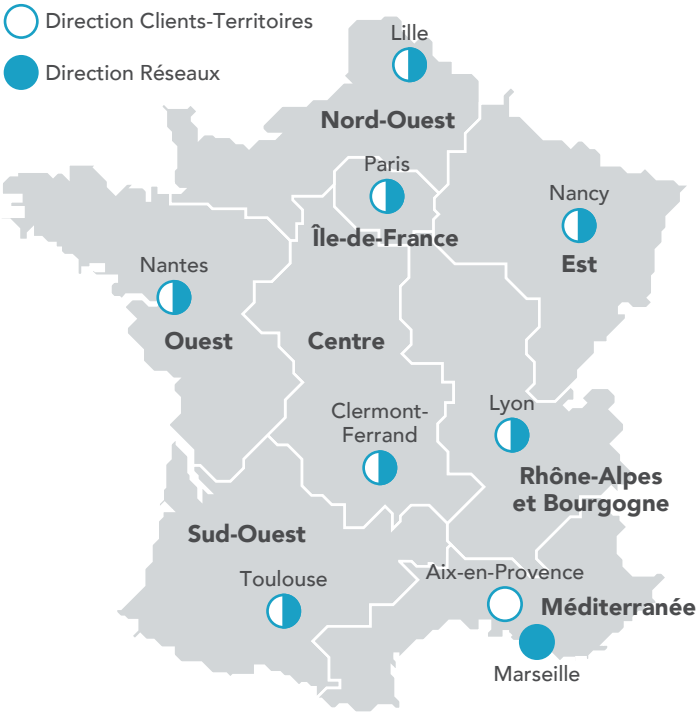
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

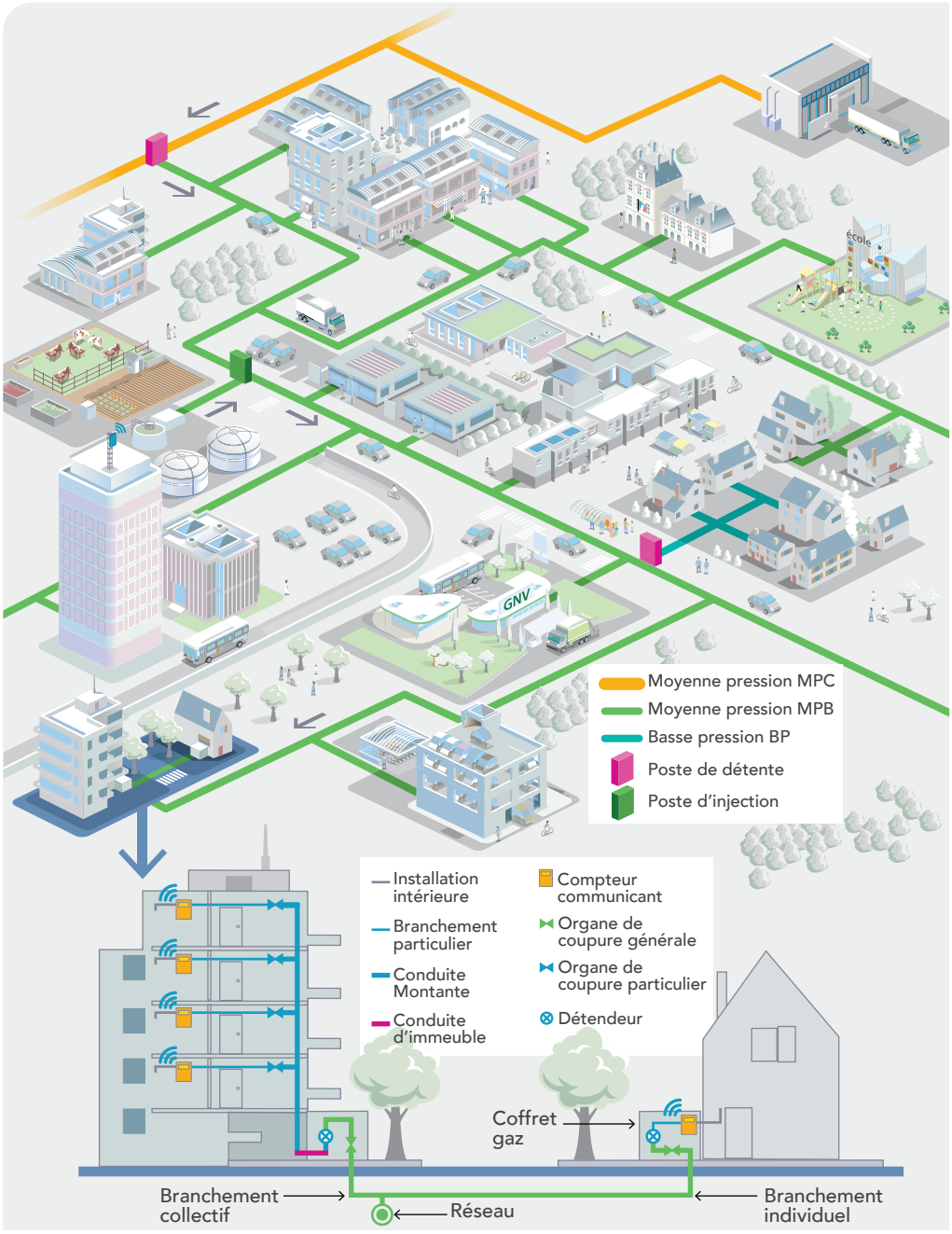
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

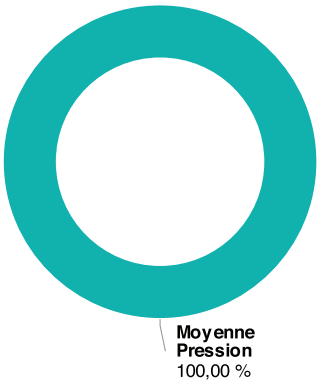
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

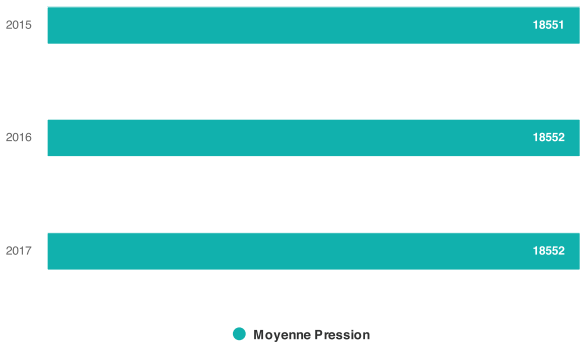
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 18,55 km. Cette longueur était de 18,55 km en 2016, et de 18,55 km en 2015.

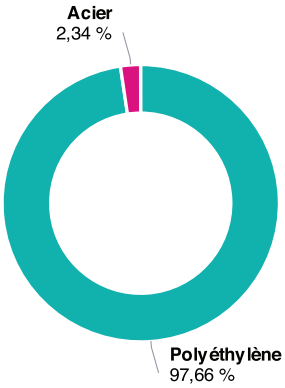
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

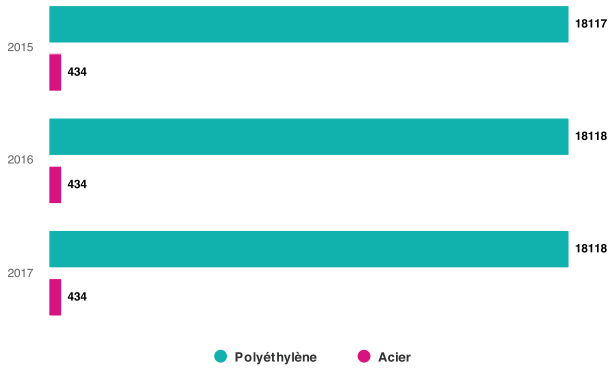
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	8	8	7
Branchements collectifs	30	38	31



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

La mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, un acte de mise à jour de la cartographie a été réalisé sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	3
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	0
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	0
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	4
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	0
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	9
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	0
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		68

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), comme par exemple la mise en œuvre de « mesures compensatoires » suite aux résultats des études de dangers réalisées pour les canalisations « hautes caractéristiques ».

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

D'autres investissements sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

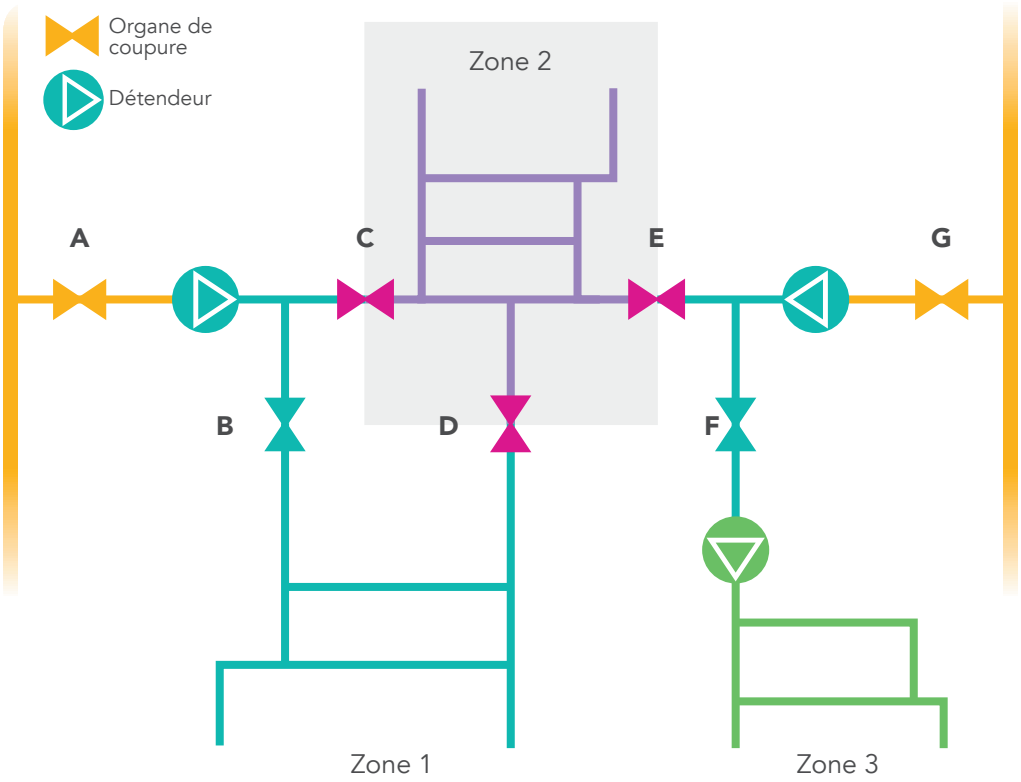
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



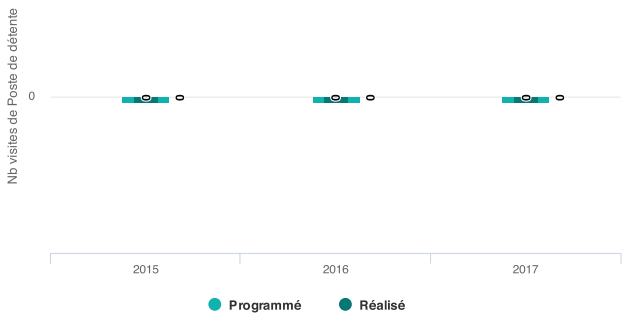
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

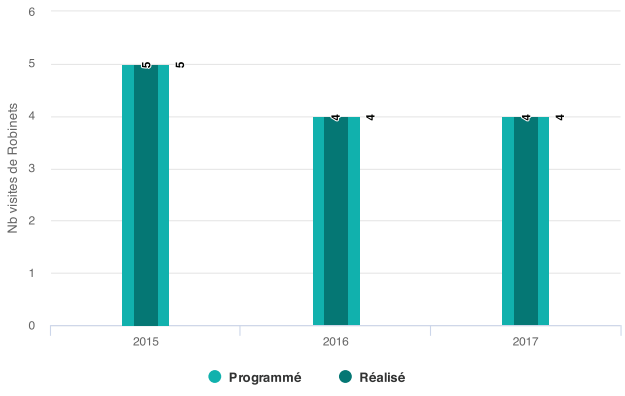
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



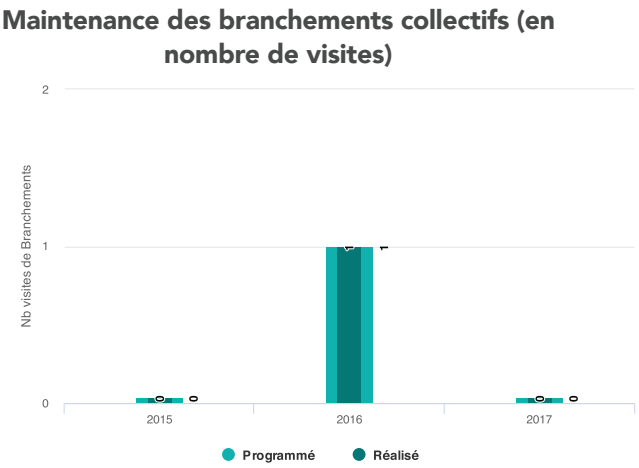
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



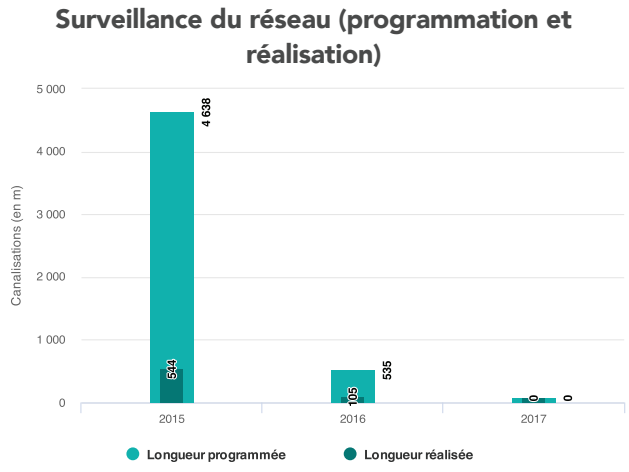
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- un diagnostic a été réalisé au niveau de la concession 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 biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

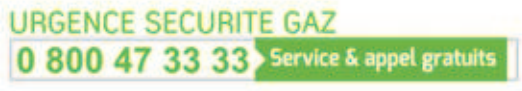
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	15	3	4
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	0	0	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	1	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

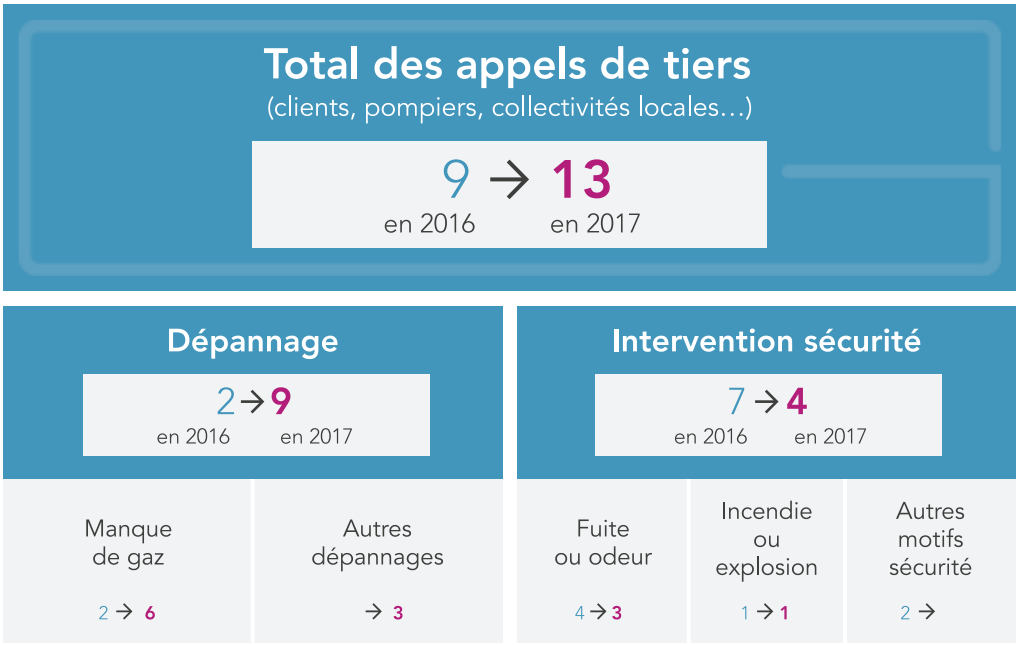
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

4 → 8

en 2016 en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 0 → 4	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 2 → 2
Incendie et/ou explosion 0 → 0	Autres natures 2 → 2

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 2 → 1	Ouvrages exploités par GRDF 2 → 7
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 0 → 0	

Type d'ouvrage touché

Réseau 1 → 0	Branchement individuel ou collectif 1 → 6
CI, CM et branchement particulier 0 → 1	Poste de détente et protection cathodique 0 → 0
Autres ouvrages exploités par GRDF 0 → 0	

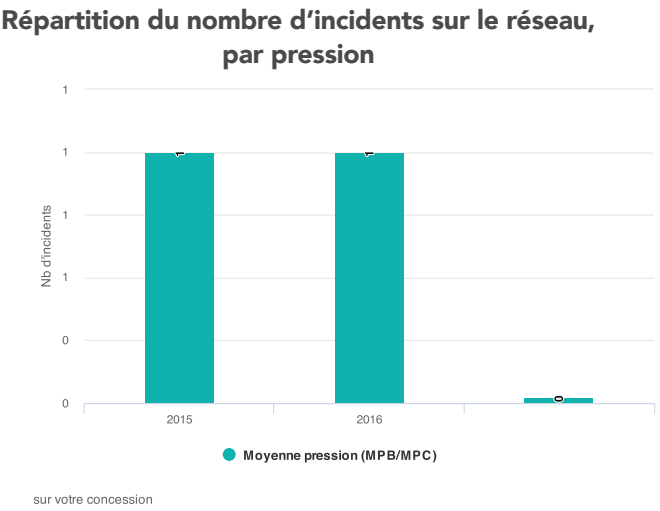
Cause des incidents

Dommages 2 → 0	Défaut de mise en œuvre 0 → 1
Défaillance d'installations à proximité 0 → 0	Incendie 0 → 0
Environnement 0 → 0	Matériel 0 → 6

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

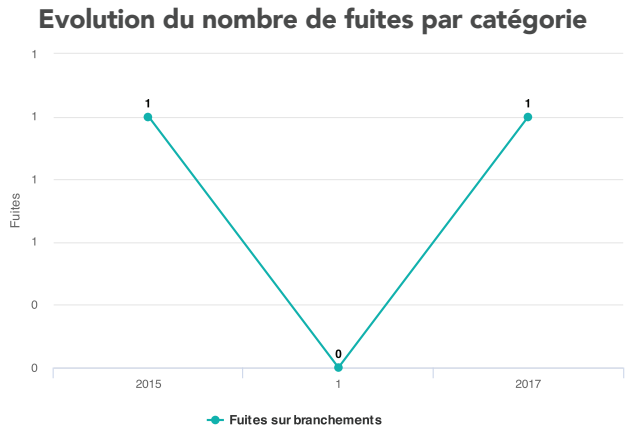
0 → 4

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

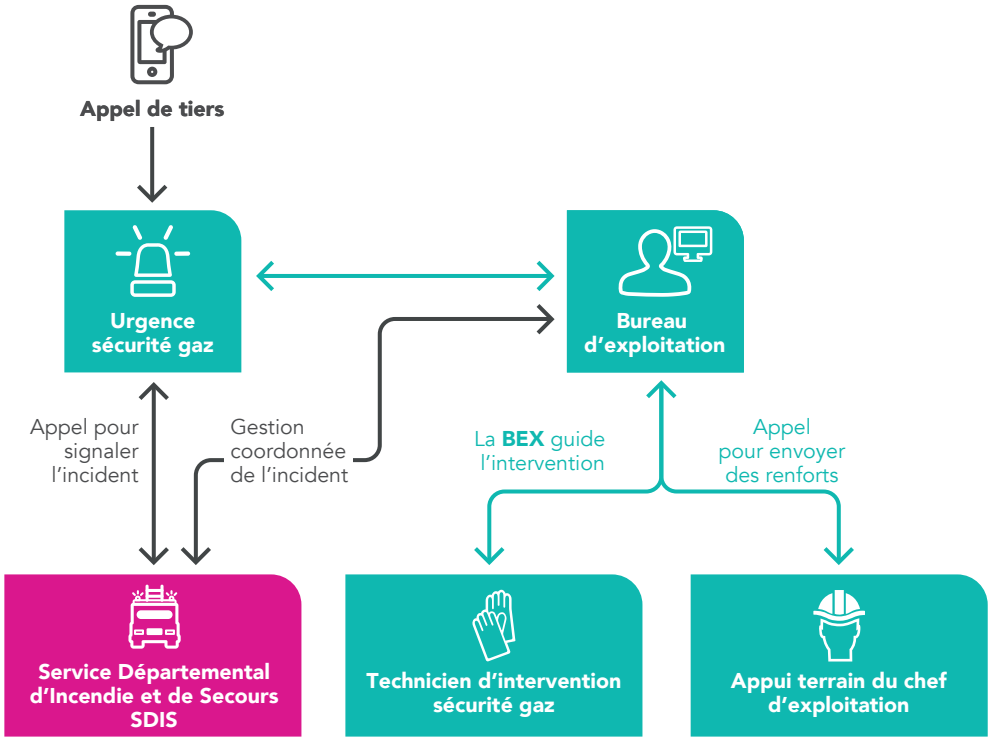
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, aucune Procédure Gaz Renforcées a été réalisée sur un total de 4 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

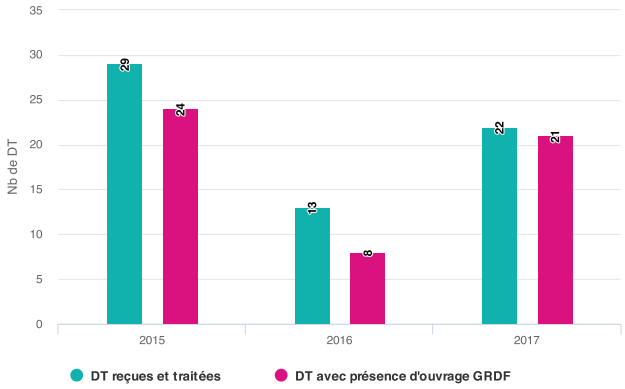
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

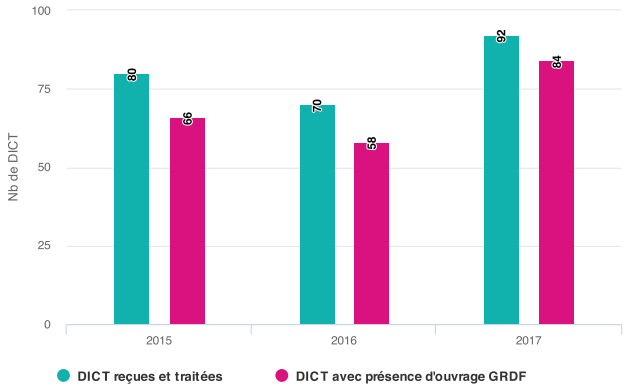
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

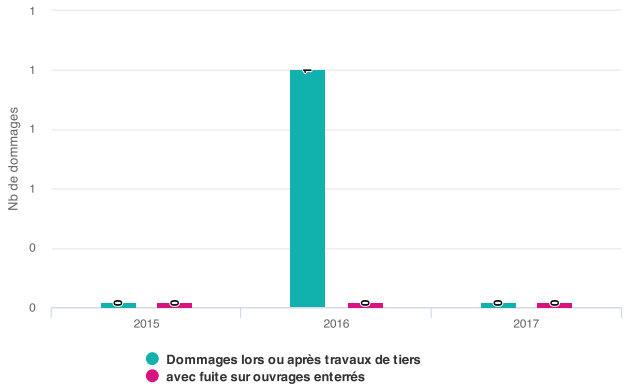
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

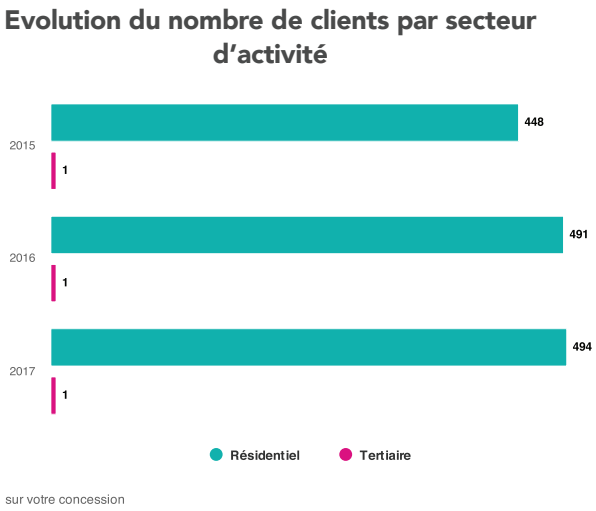
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

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

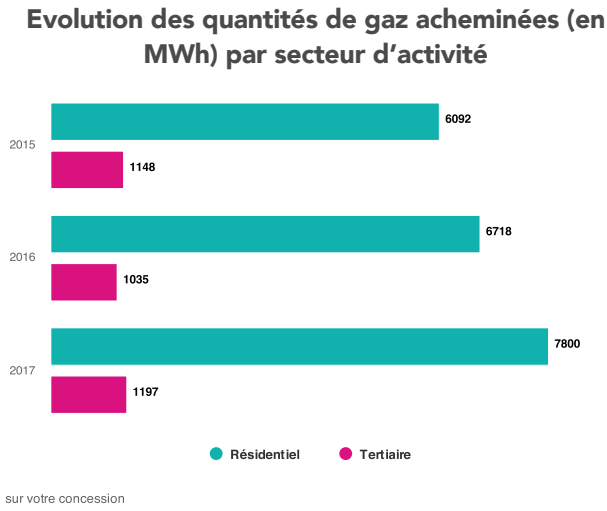
Les clients et la consommation par secteur d'activité

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 495. Ce nombre total était de 492 en 2016, et de 449 en 2015.



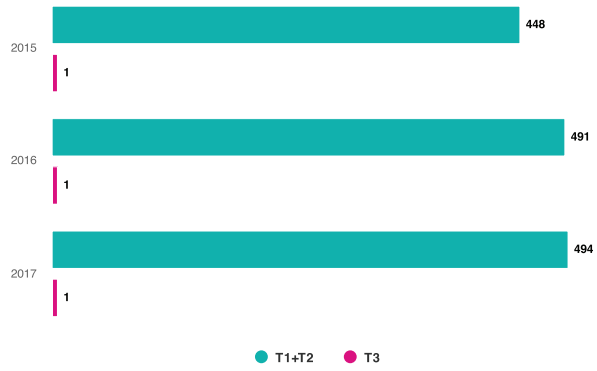
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 8 997 MWh. Cette quantité était de 7 753 MWh en 2016, et de 7 240 MWh en 2015.

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.

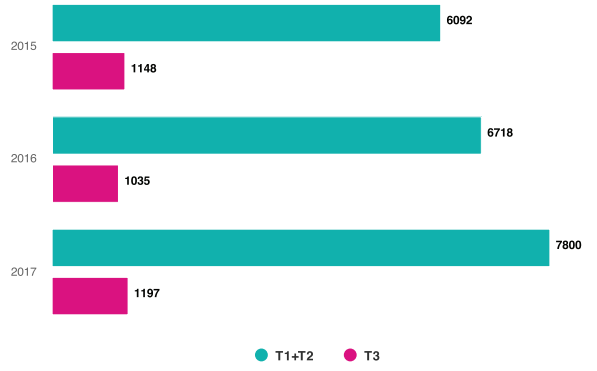
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

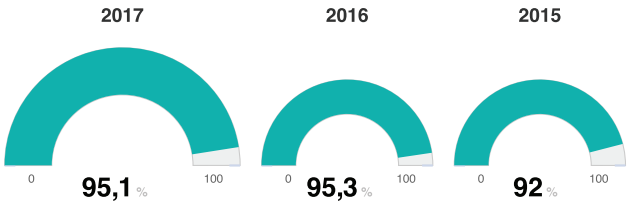
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

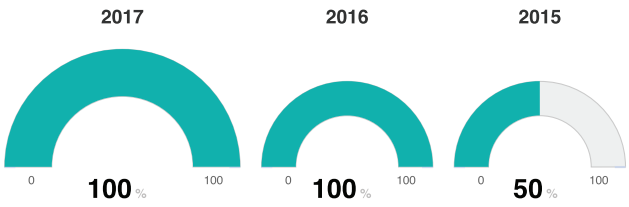
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	55	64	104
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	36	23	26
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	0	5	3
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	12	16	12
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	3	3	4
Déplacement vain	0	2	1
1ère MES	2	34	70

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 2 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

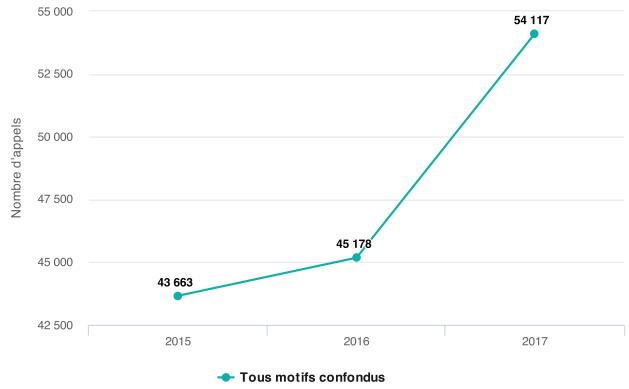
Le Service Client GRDF

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

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

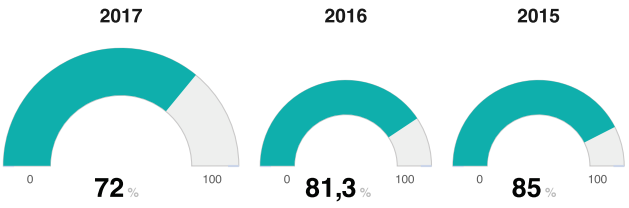
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 97,8% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,4% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 12% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 494. Ce nombre total était de 505 en 2016, et de 475 en 2015.

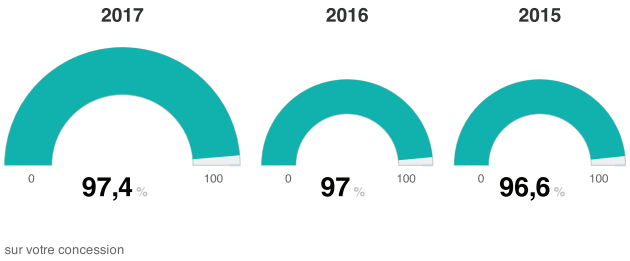
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

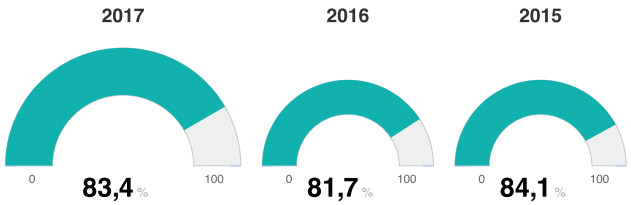
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

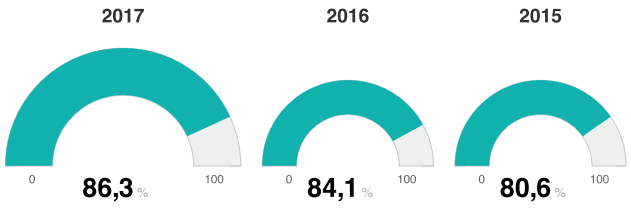
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

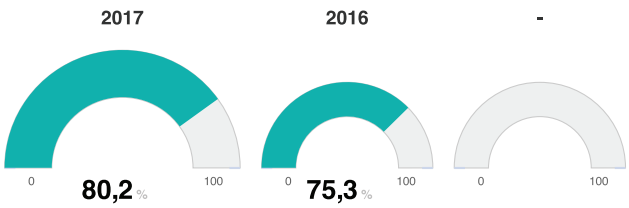
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

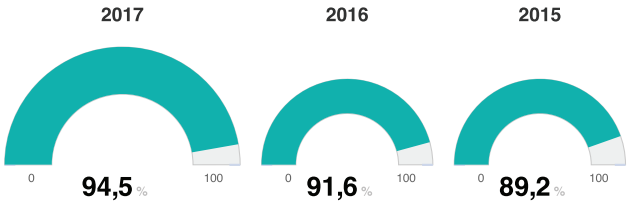
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

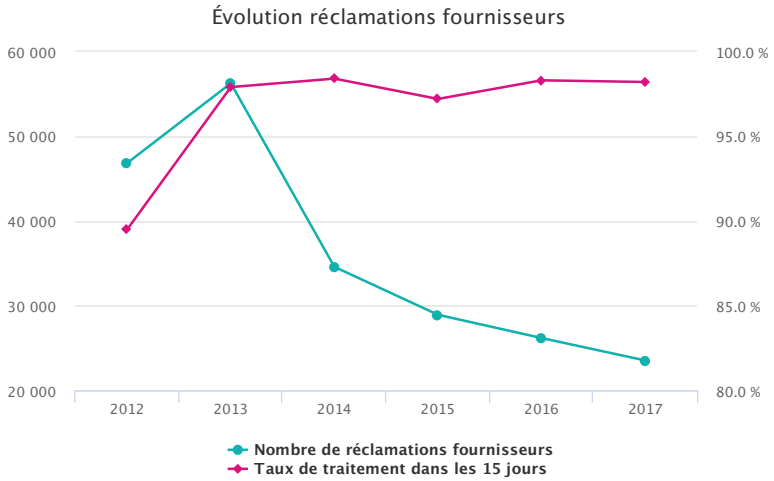
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

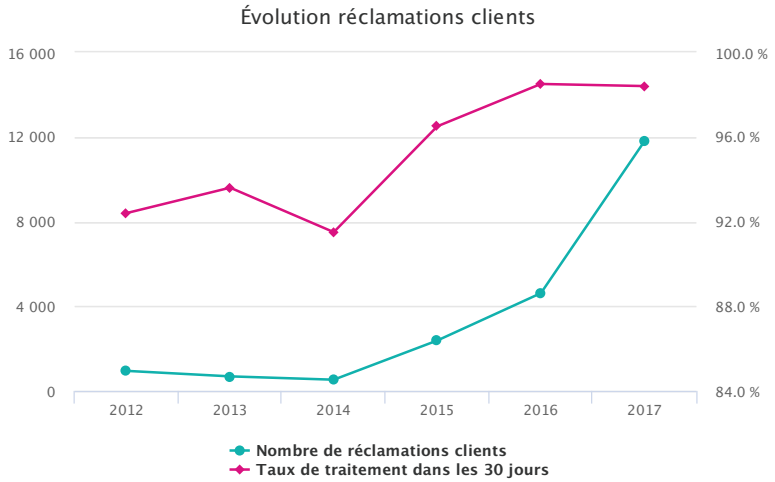
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

- « 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 2017

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

Evolution du nombre de réclamations par motif

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

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de {{Recla_Nb_Total_AA0}}. Ce nombre total était de {{Recla_Nb_Total_AA1}} en 2016, et de {{Recla_Nb_Total_AA2}} en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à {{Recla_Taux_Reponse_30j_AA0}}.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 86

6.4 Les recettes et charges de votre concession 93

6.5 La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	2 279	11 301	36 591
Premier établissement	2 278	11 301	36 570
Canalisations de distribution	0	0	20 137
Branchements	2 278	11 301	16 432
Branchements - Individuels	2 278	11 301	16 432
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	1	0	21
Canalisations de distribution	0	0	21
Branchements	1	0	0
Branchements - Individuels	1	0	0
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	7 609	15 563	6 027
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	13	735	56
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	8	734	54
Autres équipements	4	0	2
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	1 350	929	613
Aménagements	1 062	613	677
Compteurs	1 234	1 861	1 775
Véhicules et engins d'exploitation	577	497	626
Immobilisations incorporelles	3 370	10 926	2 278
Projets informatiques	1 524	10 299	2 261
Autres immobilisations incorporelles	1 846	626	16

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)			
	2015	2016	2017
TOTAL	44 340	22 608	13 746
Développement du réseau	35 141	11 804	2 957
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	30 860	8 287	2 957
sans extension	13 389	8 287	2 957
avec extension	17 471	0	0
Lotissements, zones d'aménagement	7	0	0
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	4 268	3 516	0
sans extension	0	3 516	0
avec extension	4 268	0	0
Raccordements biométhane (injection,…) et GNV	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	3	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	1	0	0
Adaptation et sécurisation des ouvrages	843	789	553
Investissements de structure des ouvrages	21	0	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0
Dont schéma de vannage	21	0	0
Modernisation des ouvrages	1	0	1
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,…)	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	0	0
Autres investissements de modernisation	1	0	1
Modernisation de la cartographie	820	788	552
Comptage	1 868	2 618	1 542
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	0
Postes de livraison clients	0	716	0
Compteurs et télérelevé	1 868	1 901	1 542
Autres	6 485	7 397	8 692
Logistique	1 880	2 439	3 619
Véhicules	626	497	577
Immobilier	660	977	1 564
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	593	964	1 476
Système d'information	4 604	4 958	5 073

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	147 746	132 723	121 845
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	141 682	124 582	108 092
Recettes liées aux prestations complémentaires	6 064	8 140	13 752
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	160 689	178 830	163 573
Charges d'exploitation	65 235	83 408	60 003
Charges liées investissements sur les biens concédés	83 563	84 122	94 177
Charges liées investissements autres biens	11 889	11 299	9 391
Total	- 12 943	- 46 107	- 41 727
Dont impact climatique	337	- 3 255	- 2 308
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	- 25 429	- 53 900	- 43 947
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	12 148	11 048	4 529

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

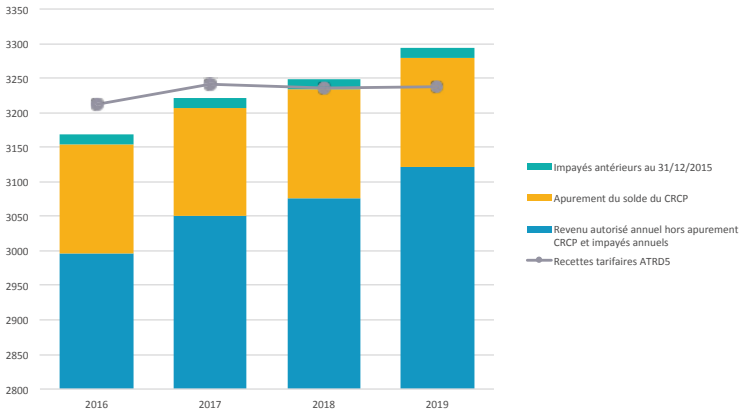
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	147 746	132 723	121 845
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	141 682	124 582	108 092
Recettes liées aux prestations complémentaires	6 064	8 140	13 752
Recettes liées aux prestations du catalogue	5 499	7 628	12 984
Recettes liées aux prestations ponctuelles	1 843	4 592	9 872
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	569	2 200	7 350
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	1 274	2 391	2 522
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	3 656	3 033	3 108
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	3 655	3 032	3 107
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	2	3
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	247	391	554
Autres recettes	316	121	213
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	65 235	83 408	60 003
Main d'œuvre	25 384	37 290	10 530
Achats de matériel, fournitures et énergie	4 880	7 354	7 496
Sous-traitance	2 977	2 875	3 250
Autres charges d'exploitation	20 680	25 128	28 104
Dont immobilier	3 439	3 178	2 971
Dont informatique, poste et telecom	4 887	3 224	1 984
Dont assurances	2 112	2 692	2 035
Dont entretien des véhicules et carburant	635	693	602
Dont communication et développement des usages du gaz nature	816	2 423	3 073
Dont autres	2 724	4 775	3 684
Dont charges liées aux prestations complémentaires	6 064	8 140	13 752
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	4 606	4 314	4 655
Dont redevance contractuelle	3 713	3 640	3 605
Dont redevance d'occupation du domaine public	893	674	1 050
Impôts et taxes	1 733	1 822	1 600
Dont CVAE et taxes foncières	1 733	1 810	1 581
Dont autres impôts et taxes	0	11	18
Contribution des fonctions centrales mutualisées	4 972	4 623	4 366

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	83 563	84 122	94 177
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	24 486	24 283	26 663
Branchements - Individuels	14 809	14 473	15 481
Branchements - Collectifs	2 318	2 349	2 678
Branchements - Conduites montantes	5 526	5 603	6 386
Branchements - Conduites d'immeubles	1 832	1 857	2 117
Premier établissement hors branchements	58 937	59 709	67 357
Canalisations de distribution	58 734	59 502	67 125
Installations techniques	202	206	232
Postes de détente	202	206	232
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	139	129	155
Canalisations de distribution	139	129	155
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. rééval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	11 889	11 299	9 391
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	1 102	1 084	1 420
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	1 097	1 078	1 414
Autres équipements	5	5	5
Génie Civil	8	8	8
Terrains	13	13	14
Mobilier et Matériels Divers	887	764	609
Aménagements	1 051	969	838
Compteurs	2 100	2 373	2 149
Véhicules et engins d'exploitation	644	617	515
Immobilisations incorporelles	6 081	5 467	3 836
Projets informatiques	4 813	5 199	3 818
Autres immobilisations incorporelles	1 268	267	17

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	1 279 790	0	111 416
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	397 362	0	59 353
Branchements - Individuels	232 948	0	23 341
Branchements - Collectifs	39 188	0	7 269
Branchements - Conduites montantes	94 043	0	21 731
Branchements - Conduites d'immeubles	31 181	0	7 011
Premier établissement hors branchements	880 371	0	52 061
Canalisations de distribution	877 206	0	52 061
Installations techniques	3 165	0	0
Postes de détente	3 165	0	0
Renouvellement hors branchements	2 051	0	1
Canalisations de distribution	2 051	0	1
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	120 603	0	0
Installations techniques	17 635	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	15 274	0	0
Autres équipements	2 360	0	0
Génie Civil	205	0	0
Terrains	36	0	0
Mobilier et Matériels Divers	10 922	0	0
Aménagements	9 010	0	0
Compteurs	25 994	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	5 322	0	0
Immobilisations incorporelles	51 475	0	0
Projets informatiques	41 971	0	0
Autres immobilisations incorporelles	9 504	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	997 101	966 330	33 637	49 925	83 563
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	294 214	287 380	9 705	14 781	24 486
Branchements - Individuels	182 128	179 368	5 632	9 177	14 809
Branchements - Collectifs	26 974	26 004	969	1 348	2 318
Branchements - Conduites montantes	63 918	61 587	2 330	3 195	5 526
Branchements - Conduites d'immeubles	21 193	20 420	772	1 059	1 832
Premier établissement hors branchements	701 188	677 299	23 877	35 059	58 937
Canalisations de distribution	699 187	675 401	23 775	34 959	58 734
Installations techniques	2 001	1 898	102	100	202
Postes de détente	2 001	1 898	102	100	202
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	1 698	1 650	54	85	139
Canalisations de distribution	1 698	1 650	54	85	139
Installations techniques	0	0	0	0	0
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	49 395	46 804	9 265	2 624	11 889
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	5 126	4 289	846	256	1 102
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	5 109	4 273	841	255	1 097
Autres équipements	17	15	4	0	5
Génie Civil	82	78	4	4	8
Terrains	278	278	0	13	13
Mobilier et Matériels Divers	2 999	3 433	710	176	887
Aménagements	4 330	4 276	816	235	1 051
Compteurs	14 207	13 931	1 364	735	2 100
Véhicules et engins d'exploitation	1 750	1 777	543	100	644
Immobilisations incorporelles	20 618	18 738	4 979	1 102	6 081
Projets informatiques	13 439	10 605	4 114	698	4 813
Autres immobilisations incorporelles	7 179	8 132	864	403	1 268

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

EGUILLES

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

MARIGNANE (AMP)



GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

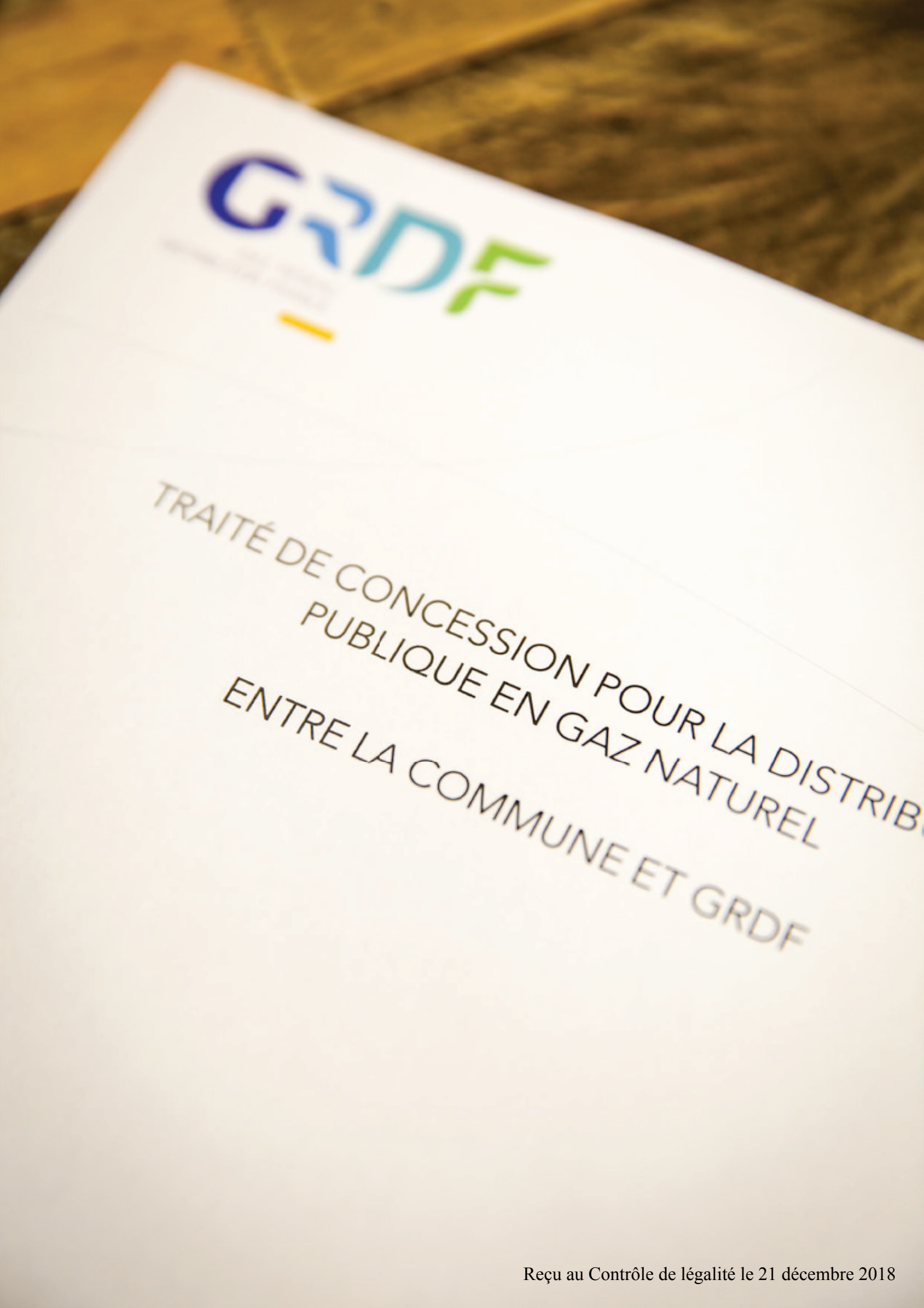
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 86
Les recettes et charges de votre concession 93
La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

2 600
Nombre de clients du réseau

37
Nombre de premières mises en service clients

89 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

4
Nombre de réclamations

98,30%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2028
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

6 octobre 1998
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

14 763,96 €
Redevance R1 versée

156 474 €
Investissements réalisés sur la concession

2,87M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

960 141 €
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

181,7%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

100%
Taux de visites réalisées sur les robinets

100%
Taux de visites réalisées sur les branchements

39
Nombre d'interventions de sécurité gaz

43
Nombre d'incidents

Patrimoine

53,36 km
Longueur totale de canalisations

2 459
Nombre de compteurs résidentiels actifs

806 m
Longueur de réseau développé

83
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Emmanuelle DIEZMA
Conseillère Collectivités Territoriales
06 68 96 50 31
emmanuelle.diezma@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 06/10/1998

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



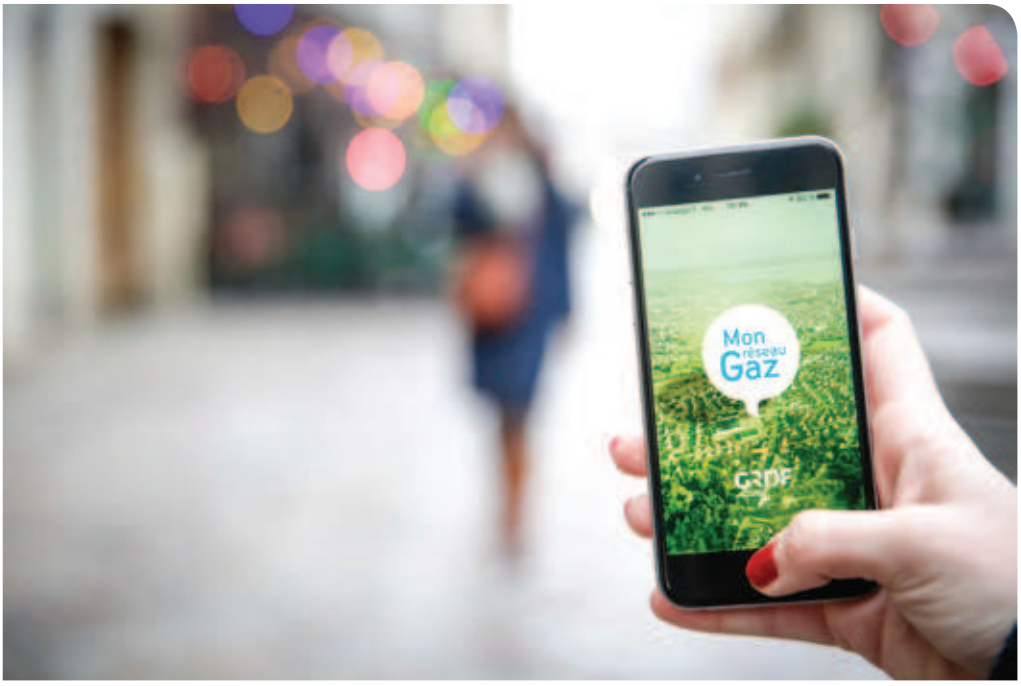
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

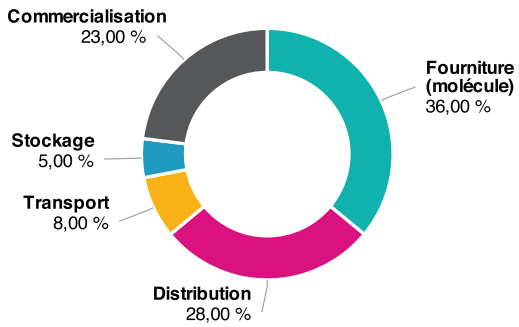
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

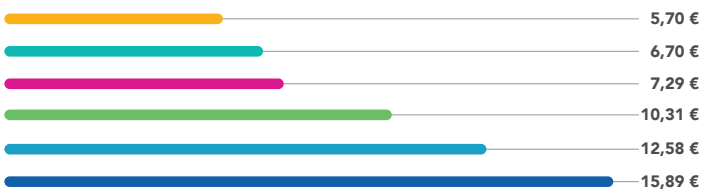
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

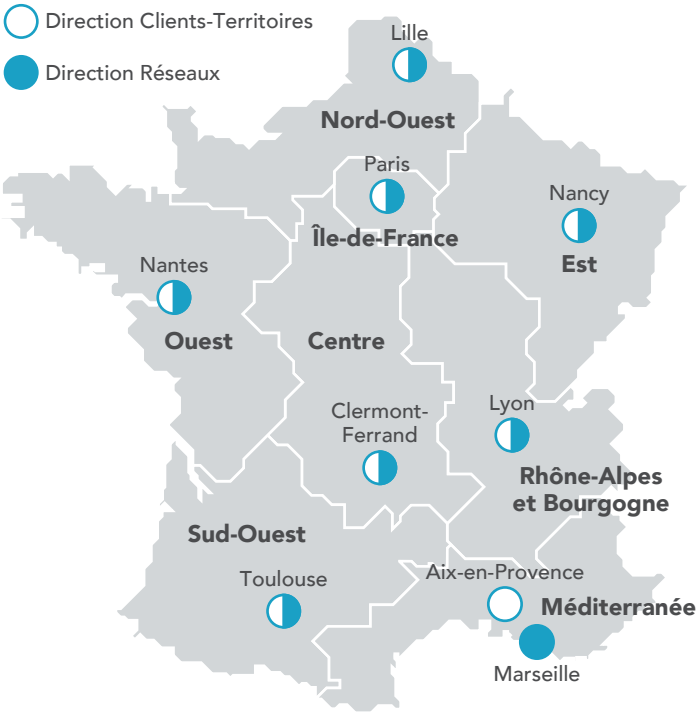
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

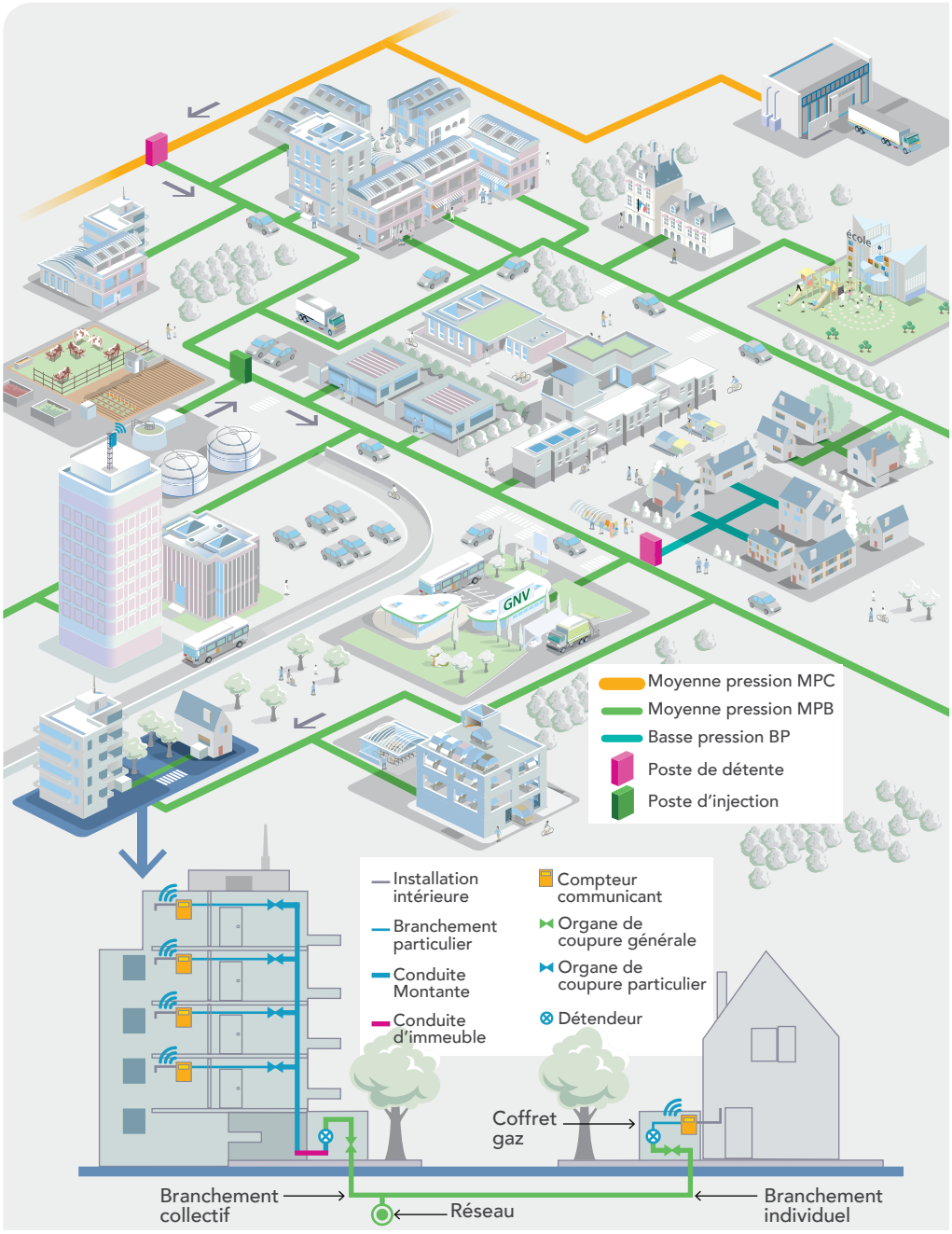
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

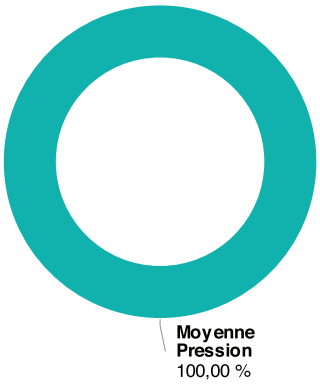
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

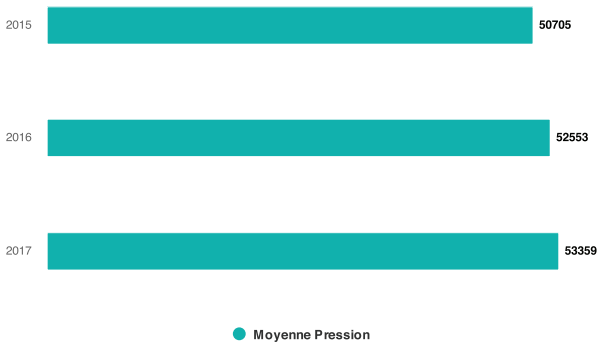
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 53,36 km. Cette longueur était de 52,55 km en 2016, et de 50,71 km en 2015.

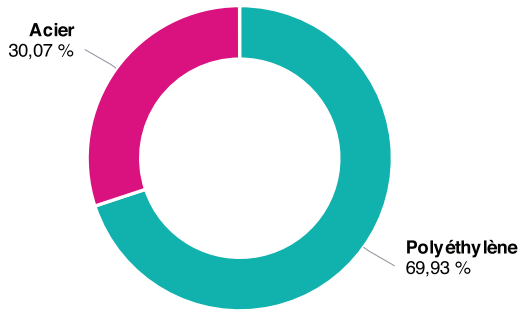
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

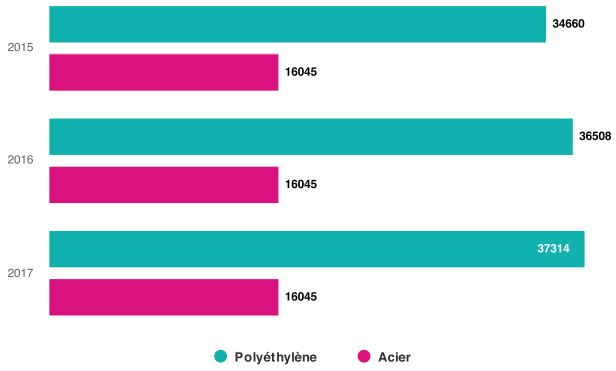
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	36	37	37
Branchements collectifs	151	144	127



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 5 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	3
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	9
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	4
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	4
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	0
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	1
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		83

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 806 m.

Travaux de Développement	
RUE ROBERT SCHUMAN	726 m
BOULEVARD CLAUDIE HAIGNERE	80 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), comme par exemple la mise en œuvre de « mesures compensatoires »

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

suite aux résultats des études de dangers réalisées pour les canalisations « hautes caractéristiques ».
D'autres investissements sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

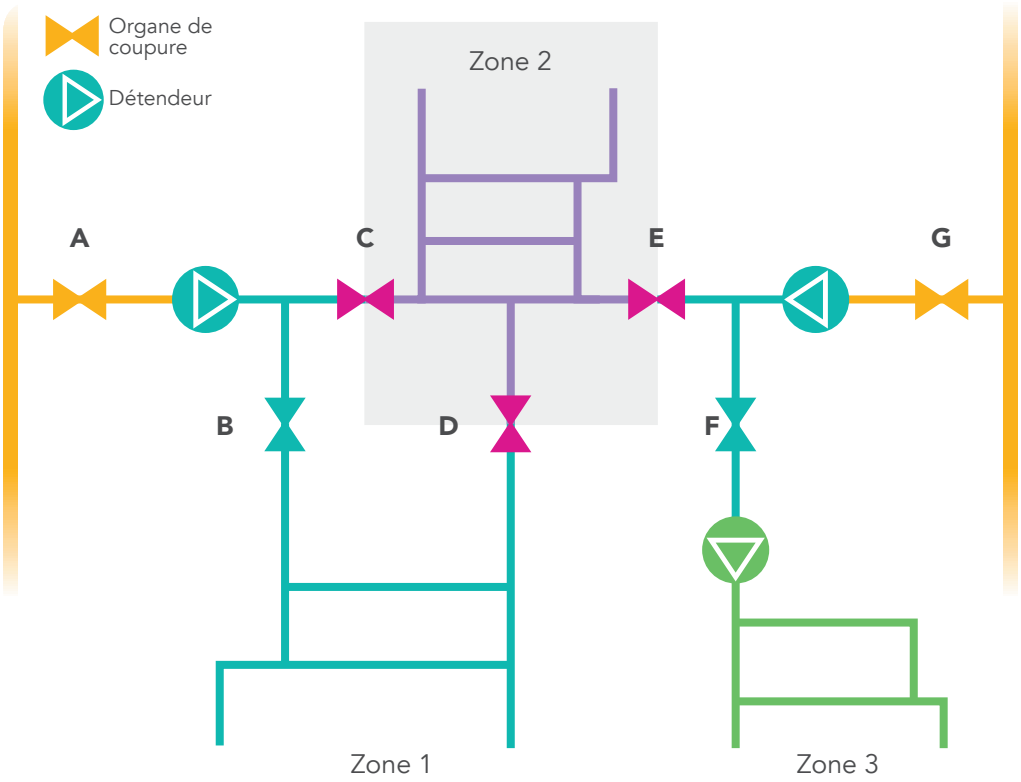
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



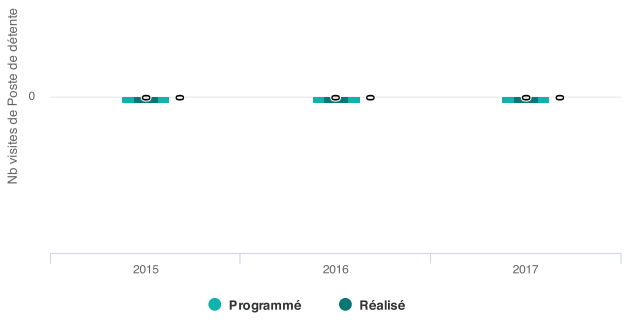
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

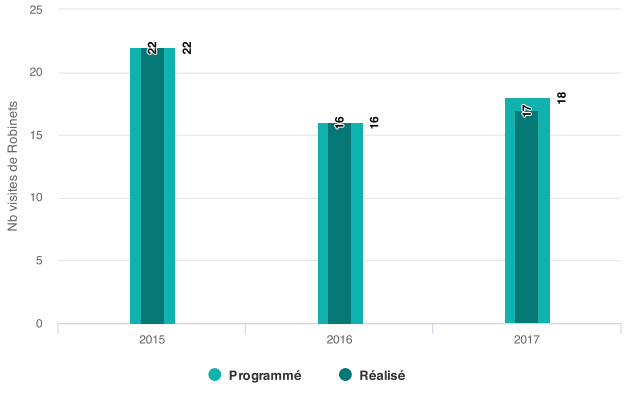
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



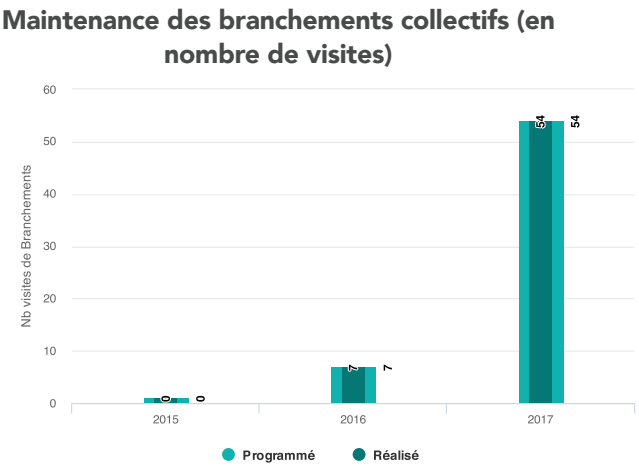
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



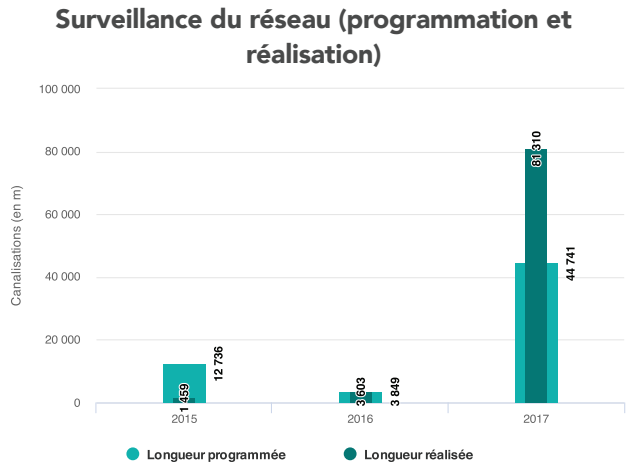
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 6 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession 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 biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

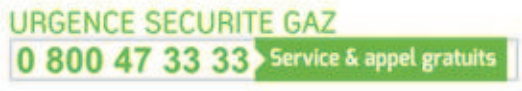
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	41	68	309
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	3	2	8
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	8	9	13

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

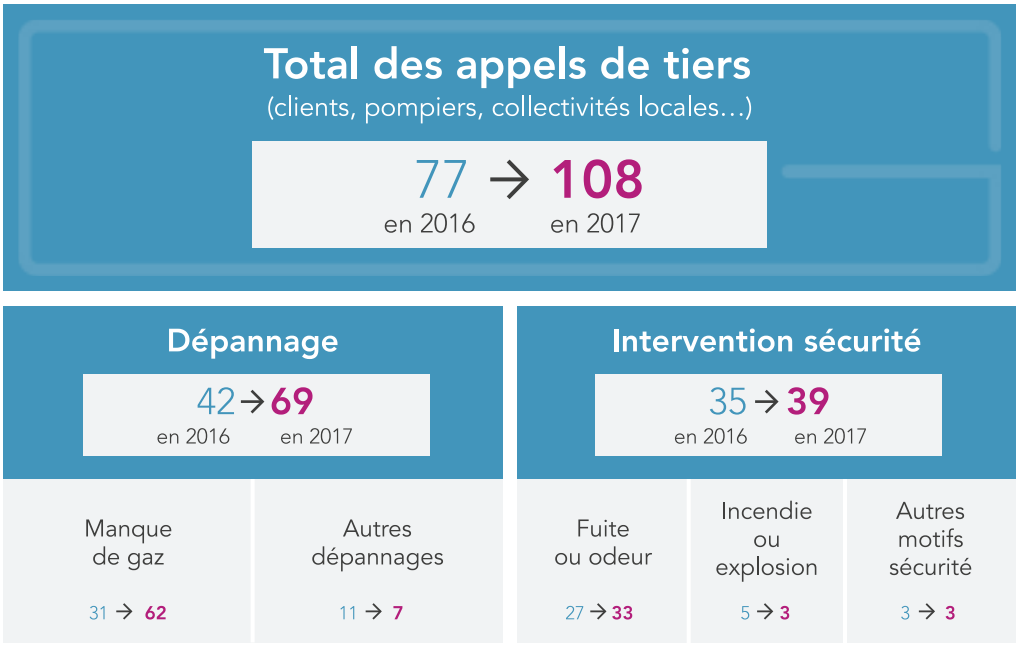
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

30 → **43**

en 2016 en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 13 → **22**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 12 → **19**
Incendie et/ou explosion 2 → **1**	Autres natures 3 → **1**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 4 → **2**	Ouvrages exploités par GRDF 23 → **39**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 3 → **2**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 0 → **0**	Branchement individuel ou collectif 9 → **18**
CI, CM et branchement particulier 9 → **8**	Poste de détente et protection cathodique 0 → **0**
Autres ouvrages exploités par GRDF 5 → **13**	

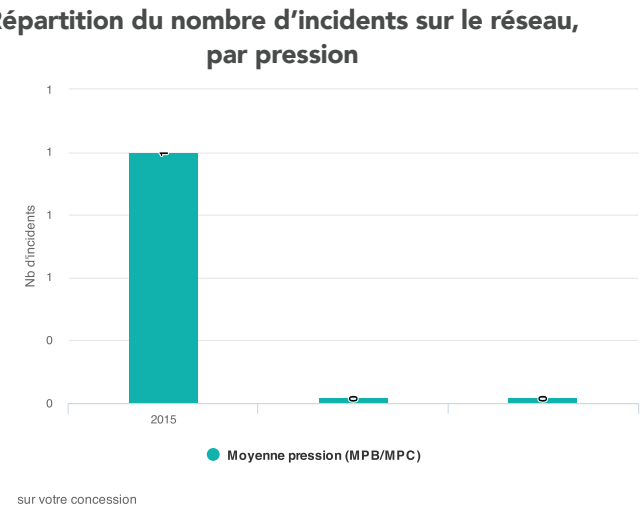
Cause des incidents

Dommages 2 → **4**	Défaut de mise en œuvre 5 → **6**
Défaillance d'installations à proximité 0 → **0**	Incendie 1 → **0**
Environnement 1 → **0**	Matériel 14 → **29**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

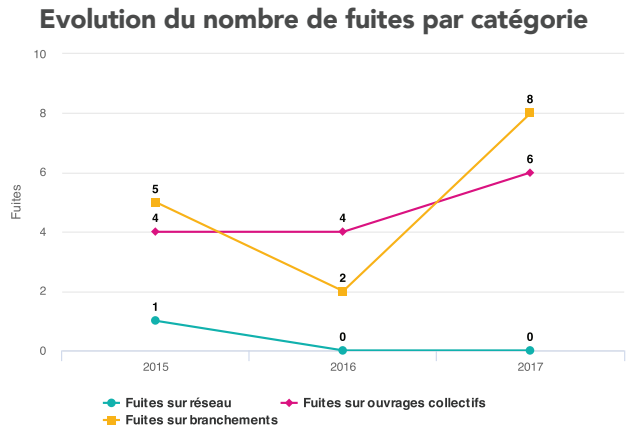
58 → **44**

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

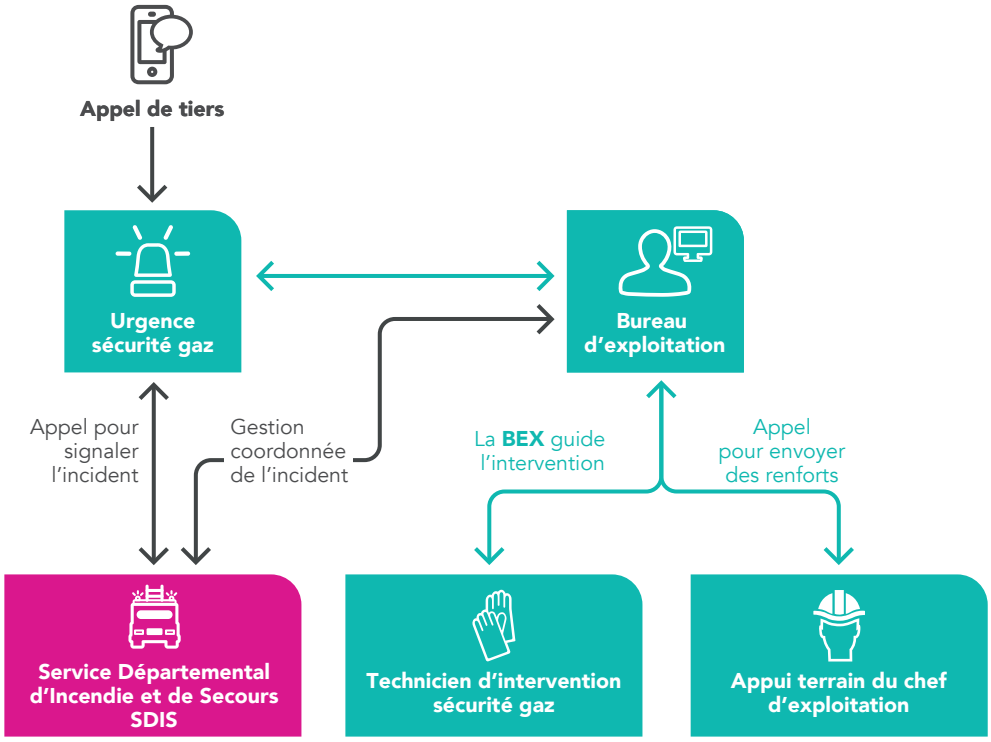
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, 3 Procédures Gaz Renforcées ont été réalisées sur un total de 39 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

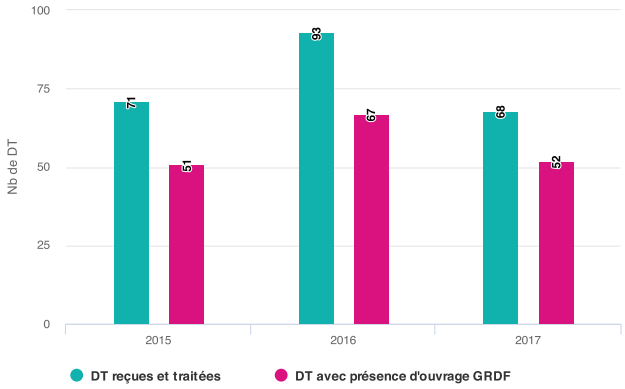
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

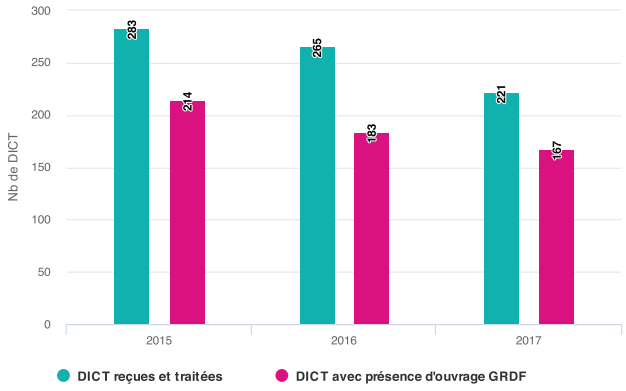
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

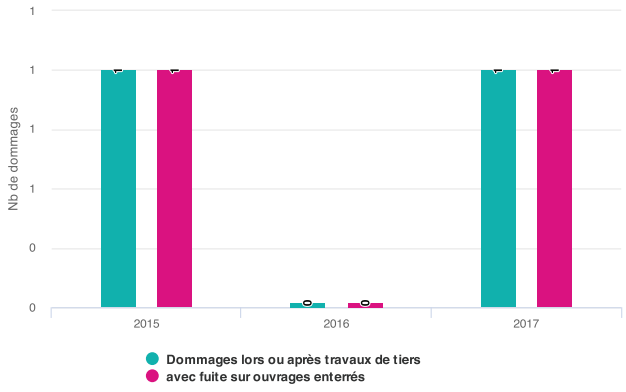
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

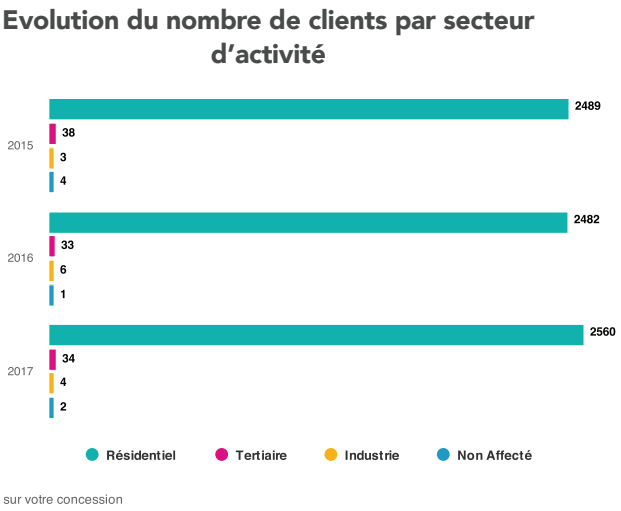
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

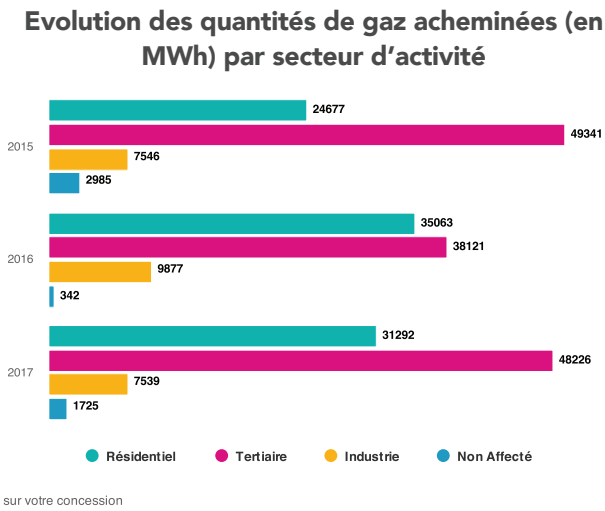
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 2 600. Ce nombre total était de 2 522 en 2016, et de 2 534 en 2015.



sur votre concession

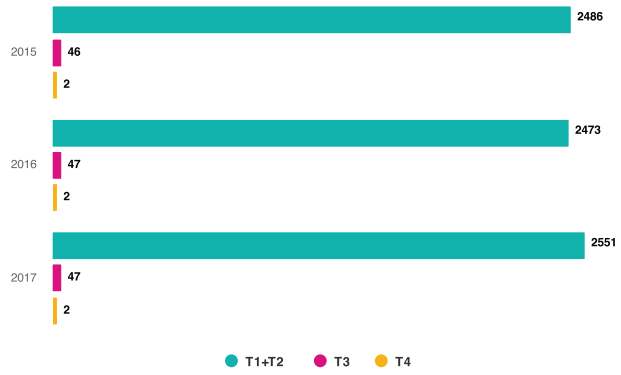
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 89 GWh. Cette quantité était de 83 GWh en 2016, et de 85 GWh en 2015.

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.

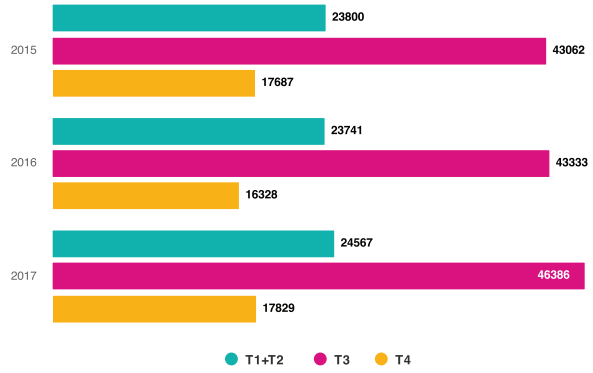
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

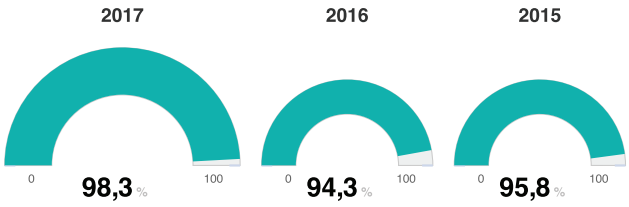
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

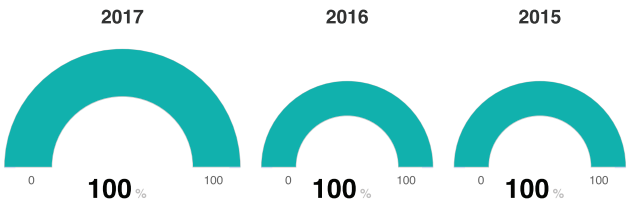
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	321	238	259
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	240	200	196
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	19	51	95
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	82	136	185
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	21	14	18
Déplacement vain	7	14	9
1ère MES	37	2	7

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 37 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

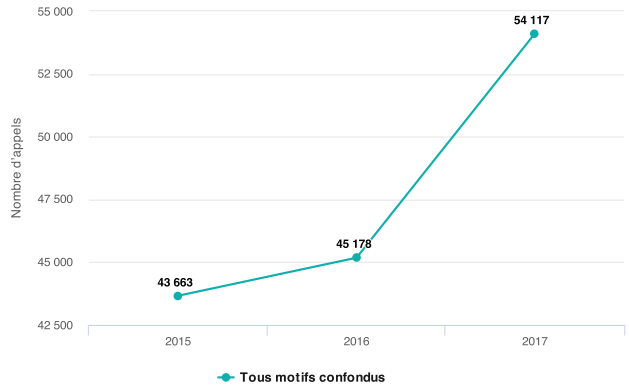
Le Service Client GRDF

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

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

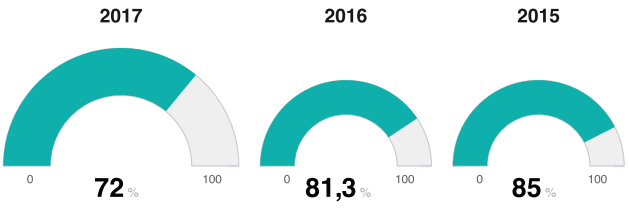
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 97,7% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,2% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 8,2% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

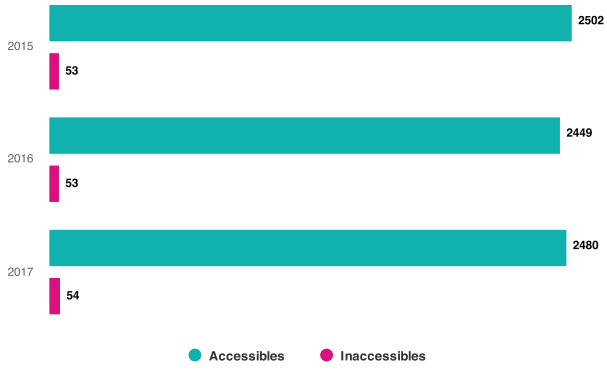
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 2 534. Ce nombre total était de 2 502 en 2016, et de 2 555 en 2015.

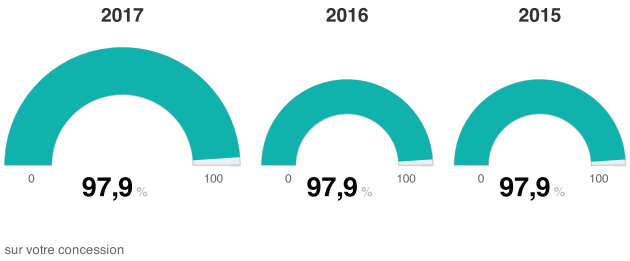
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

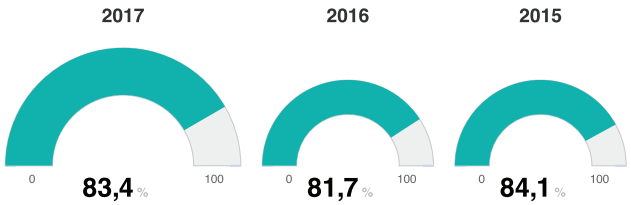
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

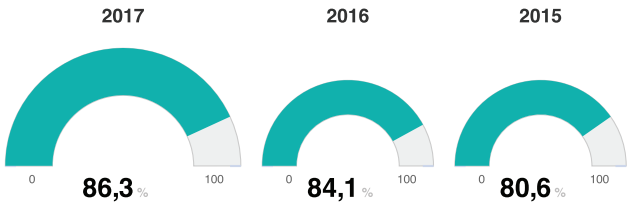
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

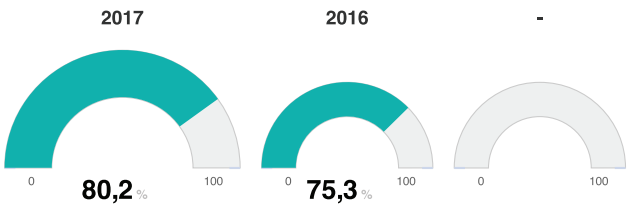
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

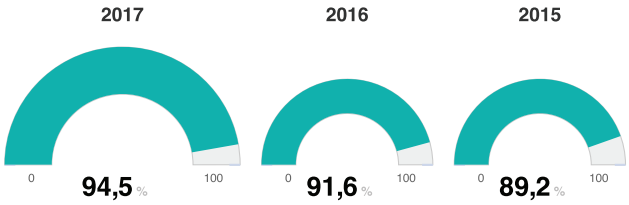
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

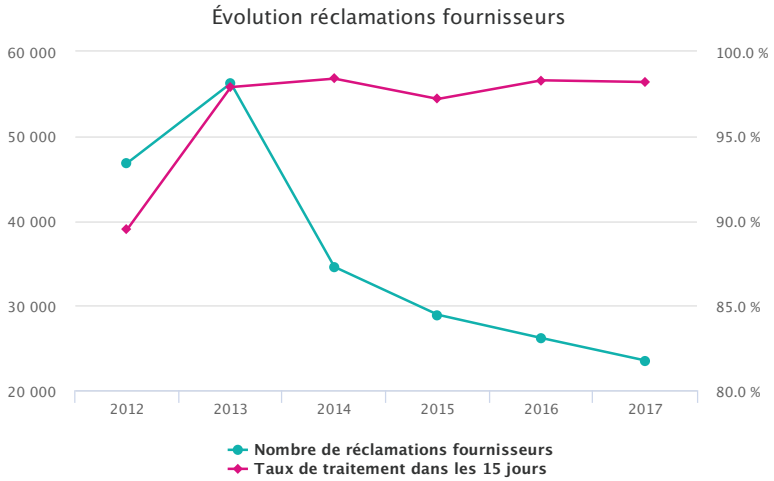
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

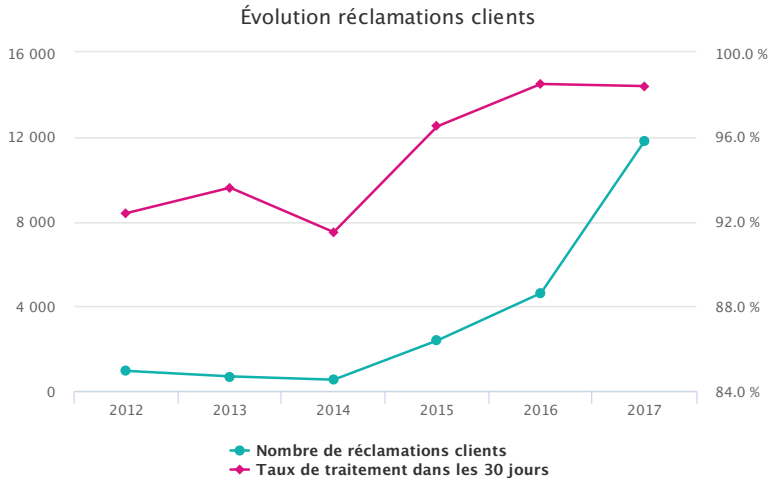
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



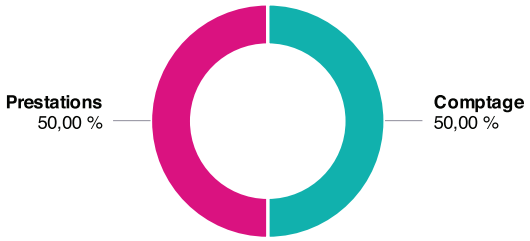
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

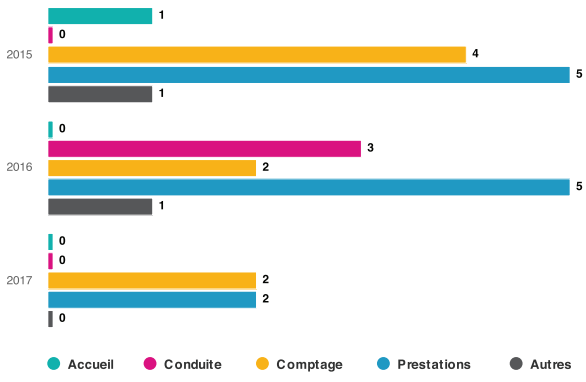
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 4. Ce nombre total était de 11 en 2016, et de 11 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 86

6.4 Les recettes et charges de votre concession 93

6.5 La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	82 565	61 822	40 422
Premier établissement	82 616	58 393	6 622
Canalisations de distribution	66 506	47 678	23
Branchements	16 109	10 715	5 705
Branchements - Individuels	9 176	10 715	5 705
Branchements - Collectifs	4 104	0	0
Branchements - Conduites montantes	403	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	2 423	0	0
Installations techniques	0	0	894
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	894
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	- 51	3 428	33 800
Canalisations de distribution	21	0	33 800
Branchements	- 72	3 428	0
Branchements - Individuels	- 73	3 428	0
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	50 795	84 843	41 335
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	873	8 179	5 384
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	851	8 174	5 370
Autres équipements	22	4	14
Génie Civil	0	0	0
Terrains	2	0	0
Mobilier et Matériels Divers	6 915	4 804	3 692
Aménagements	5 438	3 170	4 079
Compteurs	17 348	9 623	10 688
Véhicules et engins d'exploitation	2 958	2 574	3 772
Immobilisations incorporelles	17 258	56 491	13 717
Projets informatiques	7 805	53 250	13 618
Autres immobilisations incorporelles	9 453	3 241	98

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)			
	2015	2016	2017
TOTAL	123 569	95 925	156 474
Développement du réseau	31 414	34 091	89 757
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	2 622	4 143	2 961
sans extension	2 616	4 143	2 957
avec extension	5	0	3
Lotissements, zones d'aménagement	9 677	21 418	4 517
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	18 545	8 528	82 279
sans extension	2 242	4 624	959
avec extension	16 303	3 904	81 319
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	569	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	1	3 439	0
Adaptation et sécurisation des ouvrages	38 768	4 078	2 846
Investissements de structure des ouvrages	33 817	0	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0
Dont schéma de vannage	33 817	0	0
Modernisation des ouvrages	12	2	18
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	0	0
Autres investissements de modernisation	12	2	17
Modernisation de la cartographie	4 938	4 076	2 828
Comptage	14 332	16 069	19 362
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	11 059
Postes de livraison clients	3 080	6 239	404
Compteurs et télérelevé	11 252	9 829	7 898
Autres	39 052	38 246	44 507
Logistique	11 324	12 610	18 531
Véhicules	3 772	2 574	2 958
Immobilier	3 979	5 051	8 012
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	3 573	4 985	7 560
Système d'information	27 727	25 635	25 976

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)	2017	2016	2015
Produits	960 141	943 070	914 491
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	892 584	870 383	846 665
Recettes liées aux prestations complémentaires	67 556	72 686	67 826
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	735 333	728 495	752 068
Charges d'exploitation	426 472	418 183	413 241
Charges liées investissements sur les biens concédés	247 046	251 336	284 419
Charges liées investissements autres biens	61 815	58 975	54 407
Total	224 807	214 574	162 423
Dont impact climatique	4 091	- 27 602	- 18 015
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	153 789	169 865	170 554
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	66 926	72 312	9 885

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

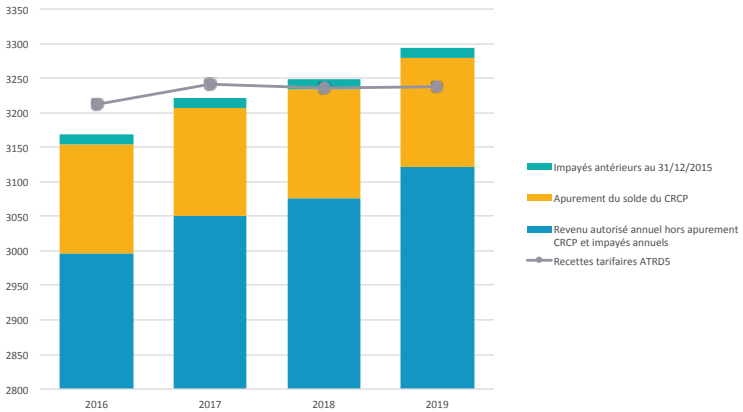
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	960 141	943 070	914 491
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	892 584	870 383	846 665
Recettes liées aux prestations complémentaires	67 556	72 686	67 826
Recettes liées aux prestations du catalogue	65 338	71 202	66 235
Recettes liées aux prestations ponctuelles	10 795	11 586	12 584
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	1 817	3 277	2 889
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	8 978	8 308	9 695
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	54 542	59 603	53 632
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	25 636	24 321	23 005
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	28 905	35 281	30 626
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	12	18
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	571	862	415
Autres recettes	1 646	621	1 175
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	426 472	418 183	413 241
Main d'œuvre	180 294	160 342	161 792
Achats de matériel, fournitures et énergie	29 174	36 379	42 095
Sous-traitance	19 808	14 302	18 044
Autres charges d'exploitation	144 999	156 972	138 769
Dont immobilier	17 714	16 437	17 816
Dont informatique, poste et telecom	26 117	17 240	12 152
Dont assurances	10 814	13 921	12 256
Dont entretien des véhicules et carburant	3 211	3 587	3 629
Dont communication et développement des usages du gaz nature	6 306	11 768	8 384
Dont autres	13 278	21 330	16 703
Dont charges liées aux prestations complémentaires	67 556	72 686	67 826
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	17 586	16 892	17 464
Dont redevance contractuelle	14 763	14 478	14 594
Dont redevance d'occupation du domaine public	2 822	2 414	2 869
Impôts et taxes	9 149	9 390	8 779
Dont CVAE et taxes foncières	9 140	9 335	8 678
Dont autres impôts et taxes	9	55	100
Contribution des fonctions centrales mutualisées	25 458	23 902	26 293

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	247 045	251 336	284 419
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	53 754	54 630	61 843
Branchements - Individuels	24 833	24 665	27 469
Branchements - Collectifs	7 084	7 239	8 305
Branchements - Conduites montantes	16 337	17 067	19 578
Branchements - Conduites d'immeubles	5 499	5 658	6 490
Premier établissement hors branchements	187 171	187 968	211 253
Canalisations de distribution	184 522	184 368	206 300
Installations techniques	2 649	3 600	4 953
Postes de détente	2 526	2 572	2 899
Protection Cathodique	0	900	1 914
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	123	126	139
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	6 119	8 737	11 321
Canalisations de distribution	6 119	8 737	11 321
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. rééval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	61 815	58 975	54 407
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	6 033	6 160	6 408
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	6 005	6 131	6 374
Autres équipements	28	28	34
Génie Civil	43	44	51
Terrains	71	71	85
Mobilier et Matériels Divers	4 542	3 952	3 667
Aménagements	5 383	5 012	5 051
Compteurs	11 304	12 273	12 943
Véhicules et engins d'exploitation	3 297	3 191	3 101
Immobilisations incorporelles	31 139	28 268	23 098
Projets informatiques	24 644	26 884	22 992
Autres immobilisations incorporelles	6 495	1 383	105

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	3 906 725	0	463 558
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	858 286	0	253 718
Branchements - Individuels	382 921	0	85 740
Branchements - Collectifs	116 887	0	39 609
Branchements - Conduites montantes	267 493	0	96 805
Branchements - Conduites d'immeubles	90 982	0	31 563
Premier établissement hors branchements	2 856 772	0	204 254
Canalisations de distribution	2 781 595	0	204 254
Installations techniques	75 176	0	0
Postes de détente	39 458	0	0
Protection Cathodique	34 831	0	0
Autres équipements	886	0	0
Renouvellement hors branchements	191 648	0	5 585
Canalisations de distribution	191 641	0	5 585
Installations techniques	7	0	0
Postes de détente	2	0	0
Protection Cathodique	4	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	668 723	0	0
Installations techniques	130 466	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	118 378	0	0
Autres équipements	12 088	0	0
Génie Civil	1 051	0	0
Terrains	187	0	0
Mobilier et Matériels Divers	55 928	0	0
Aménagements	46 134	0	0
Compteurs	144 127	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	27 255	0	0
Immobilisations incorporelles	263 571	0	0
Projets informatiques	214 904	0	0
Autres immobilisations incorporelles	48 666	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	2 651 863	2 621 169	112 449	134 596	247 046
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	567 106	558 520	25 008	28 745	53 754
Branchements - Individuels	285 881	285 061	10 309	14 524	24 833
Branchements - Collectifs	69 053	69 625	3 532	3 551	7 084
Branchements - Conduites montantes	159 339	151 376	8 367	7 970	16 337
Branchements - Conduites d'immeubles	52 831	52 456	2 799	2 699	5 499
Premier établissement hors branchements	2 017 668	1 998 282	84 675	102 495	187 171
Canalisations de distribution	1 992 643	1 974 656	83 277	101 244	184 522
Installations techniques	25 024	23 625	1 398	1 251	2 649
Postes de détente	24 352	23 043	1 308	1 217	2 526
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	672	582	89	33	123
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	67 089	64 365	2 764	3 355	6 120
Canalisations de distribution	67 087	64 358	2 764	3 355	6 119
Installations techniques	1	7	0	0	0
Postes de détente	1	4	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	2	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	252 261	250 155	48 115	13 699	61 815
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	25 590	21 711	4 733	1 300	6 033
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	25 503	21 630	4 709	1 295	6 005
Autres équipements	87	80	23	4	28
Génie Civil	424	402	22	21	43
Terrains	1 425	1 425	0	71	71
Mobilier et Matériels Divers	15 360	17 583	3 638	903	4 542
Aménagements	22 173	21 898	4 180	1 203	5 383
Compteurs	72 747	82 085	7 263	4 040	11 304
Véhicules et engins d'exploitation	8 965	9 103	2 782	515	3 297
Immobilisations incorporelles	105 573	95 945	25 494	5 644	31 139
Projets informatiques	68 813	54 303	21 067	3 576	24 644
Autres immobilisations incorporelles	36 760	41 642	4 427	2 067	6 495

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

MARIGNANE (AMP)

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

MARTIGUES



GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

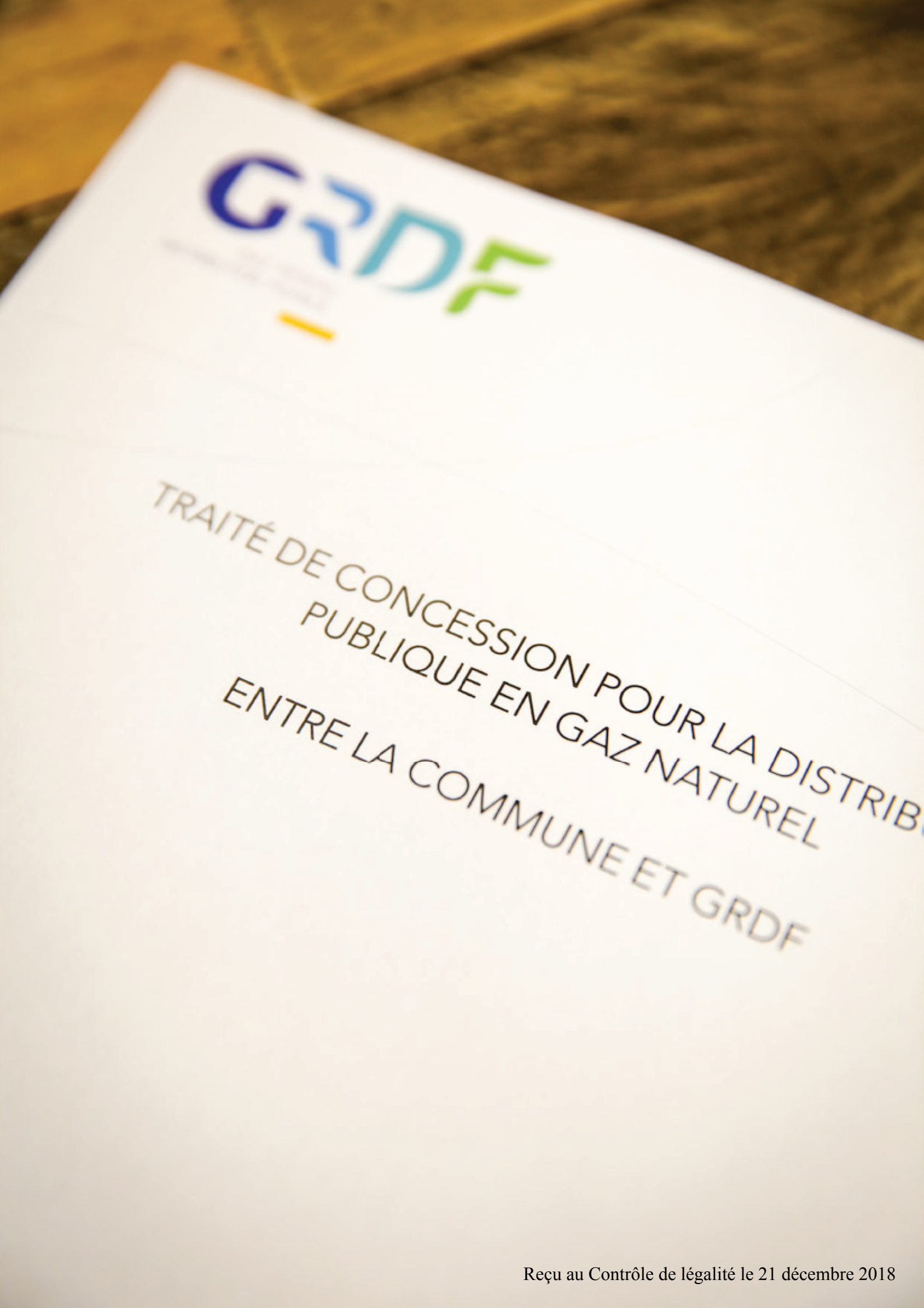
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 87
Les recettes et charges de votre concession 94
La valorisation du patrimoine 105

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

2 874
Nombre de clients du réseau

179
Nombre de premières mises en service clients

162 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

18
Nombre de réclamations

96,59%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2045
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

1 décembre 2015
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

22 077,28 €
Redevance R1 versée

294 980 €
Investissements réalisés sur la concession

4,66M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

1,36M€
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

122,8%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

104,3%
Taux de visites réalisées sur les robinets

113%
Taux de visites réalisées sur les branchements

54
Nombre d'interventions de sécurité gaz

42
Nombre d'incidents

Patrimoine

73,98 km
Longueur totale de canalisations

2 647
Nombre de compteurs résidentiels actifs

573 m
Longueur de réseau développé

83
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Emmanuelle DIEZMA
Conseillère Collectivités Territoriales
06 68 96 50 31
emmanuelle.diezma@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 01/12/2015

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



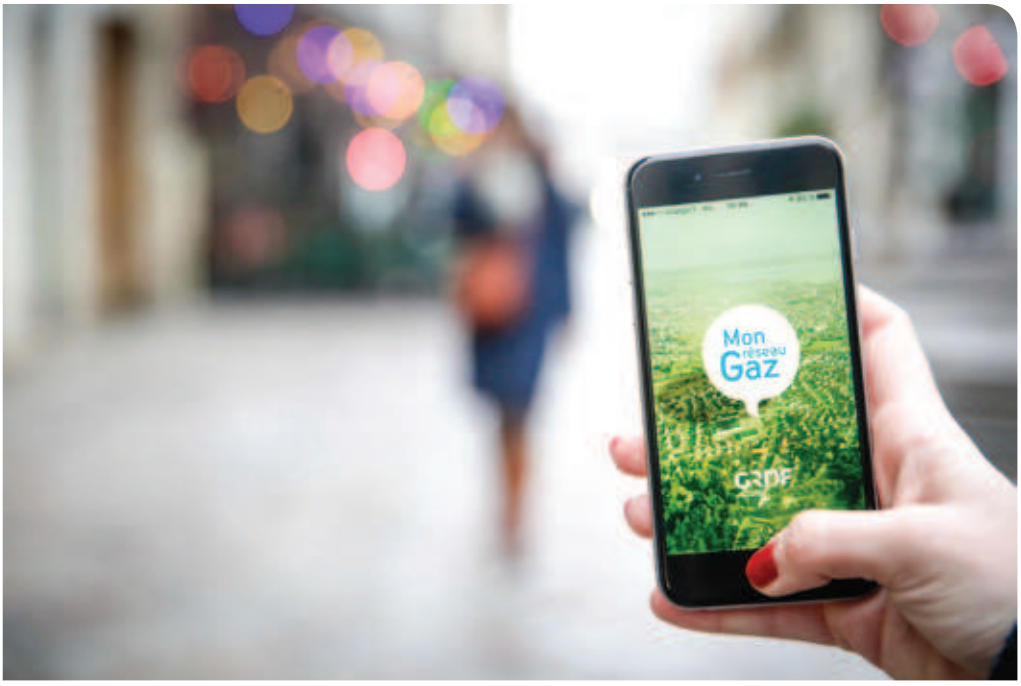
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

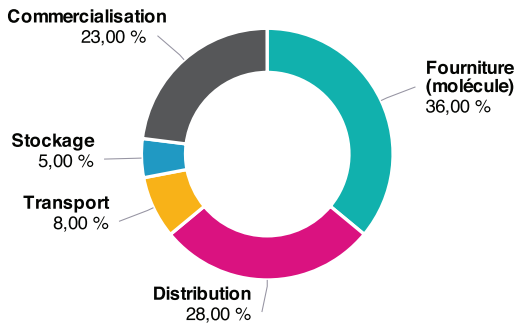
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

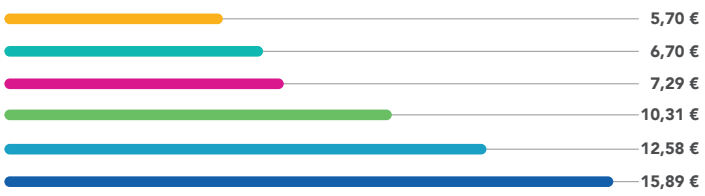
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

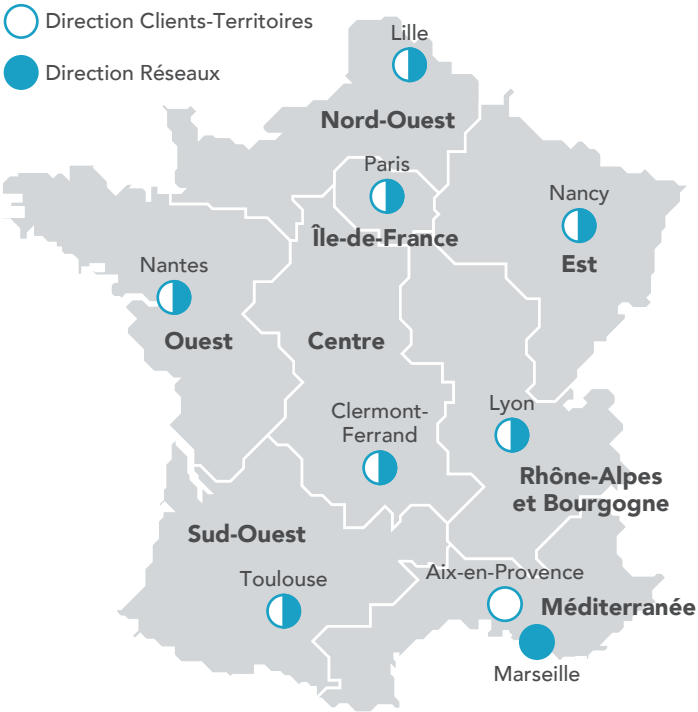
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

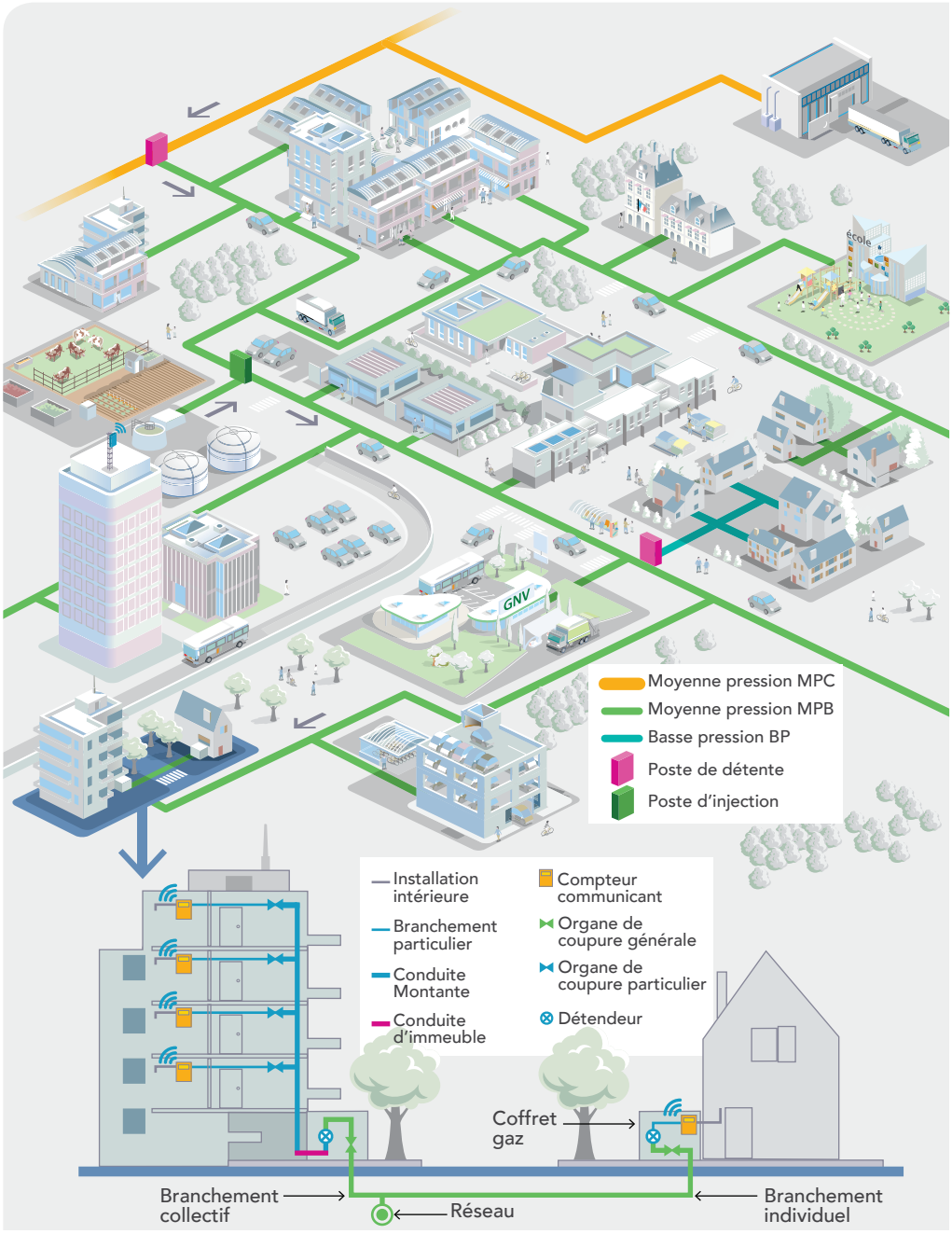
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

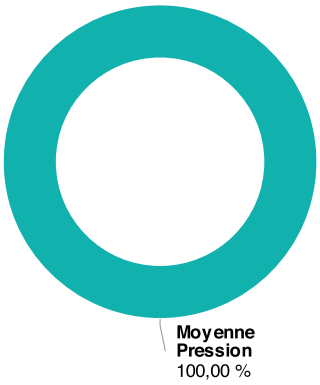
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

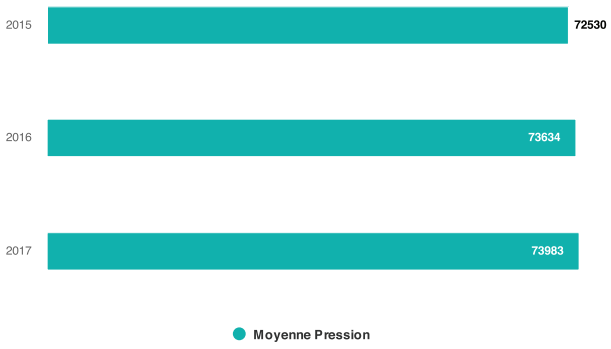
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 73,98 km. Cette longueur était de 73,63 km en 2016, et de 72,53 km en 2015.

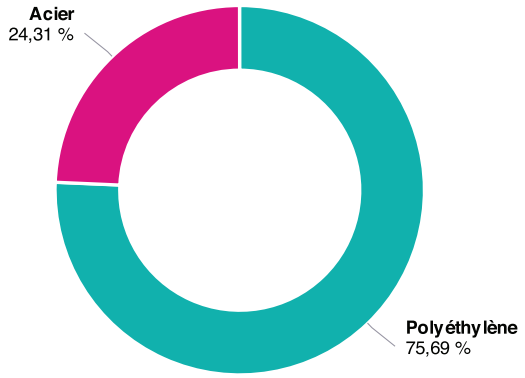
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

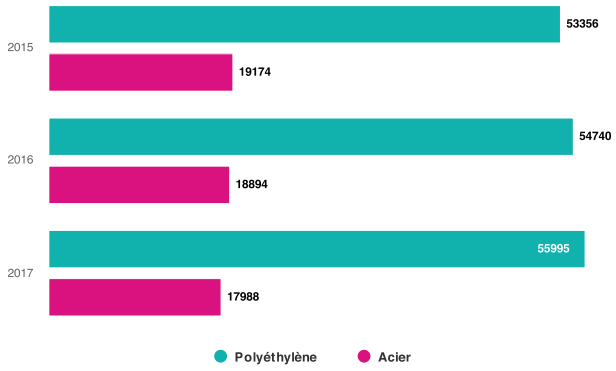
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	47	47	45
Branchements collectifs	286	262	240



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 22 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	2
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	4
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	4
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	0
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	1
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		83

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 573 m.

Travaux de Développement	
AVENUE PARADIS SAINT ROCH	124 m
JARDINS PAUL CLAUDEL	110 m
AVENUE FRANCIS TURCAN	85 m
BOULEVARD LEO LAGRANGE	85 m
ALLEE ANDRE MALRAUX	66 m
BOULEVARD NOTRE DAME	65 m
BOULEVARD DU 19 MARS 1962	38 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau ont pour objectif de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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), 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 volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Travaux d'Adaptation et de Modernisation	
RUE GUSTAVE EIFFEL	477 m
RUE SYLVIA DE LUCA	262 m

Les principaux chantiers de déclassement

Travaux de Déclassement	
RUE GUSTAVE EIFFEL	547 m
RUE SYLVIA DE LUCA	347 m

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

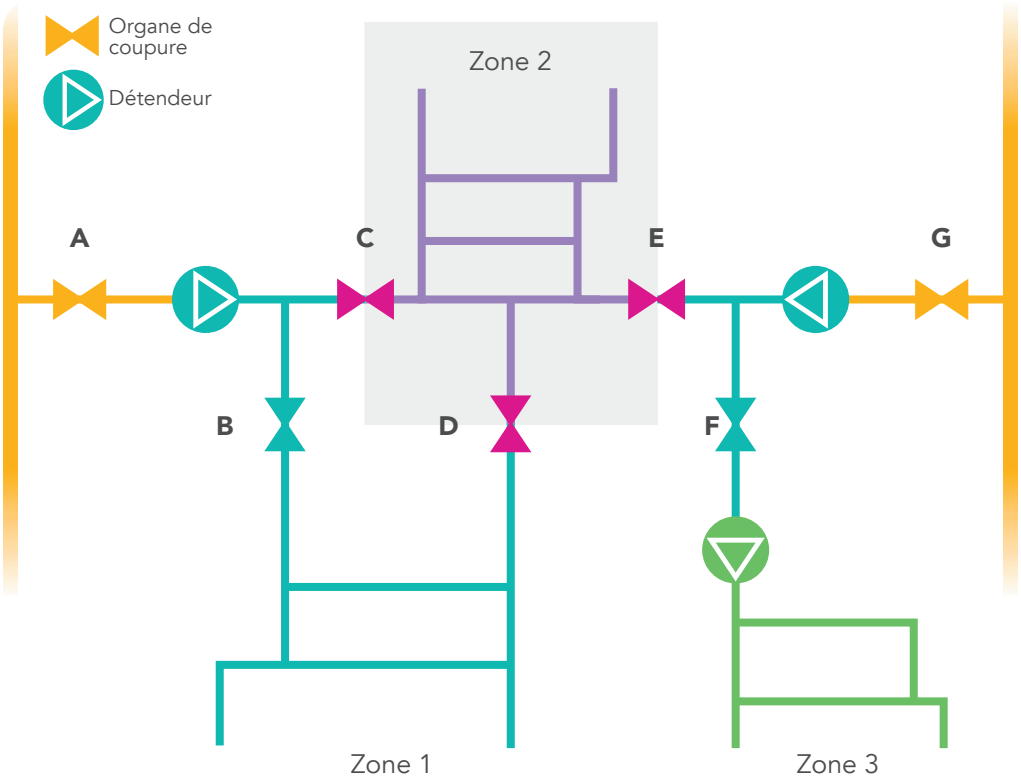
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



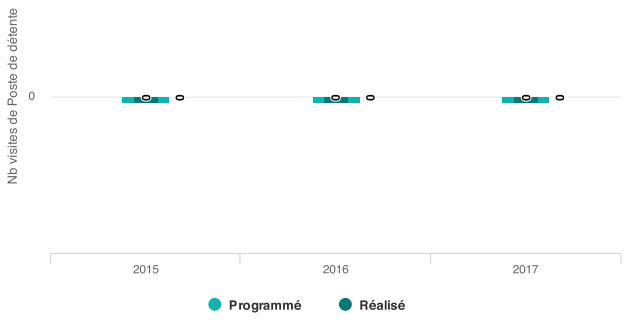
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

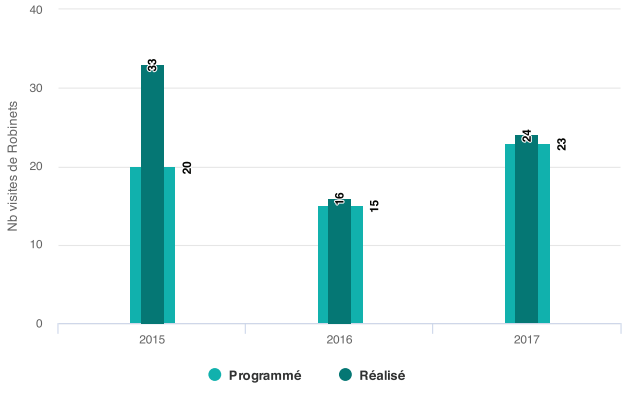
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



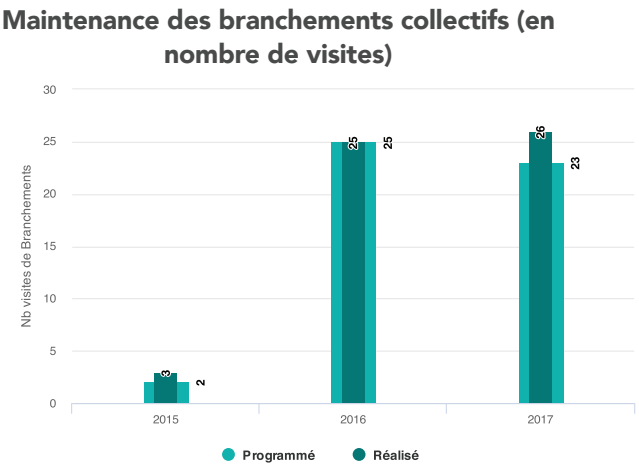
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



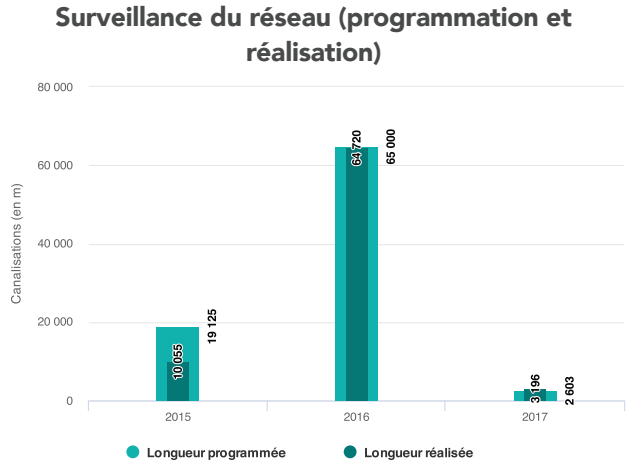
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 10 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession suite à l'accord du client,
- une situation de danger - grave et immédiat - a été mise en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

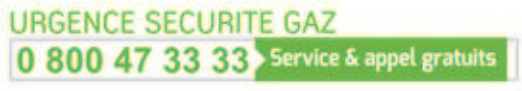
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	29	260	5
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	1	11	5
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	11	14	24

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

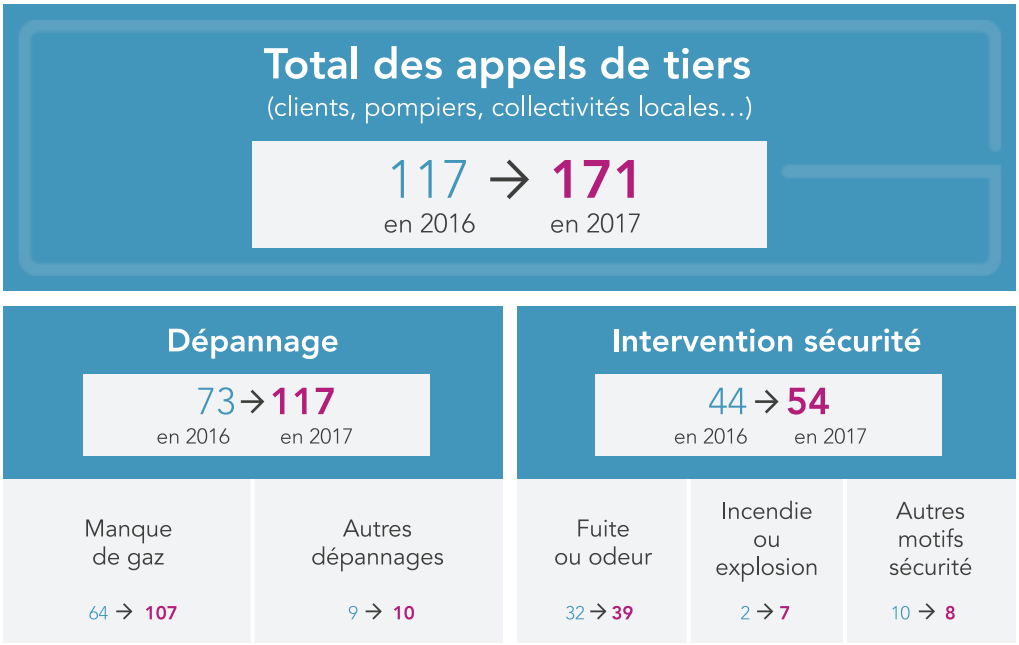
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

48 → **42**

en 2016 en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 26 → **14**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 16 → **21**
Incendie et/ou explosion 1 → **1**	Autres natures 5 → **6**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 5 → **5**	Ouvrages exploités par GRDF 41 → **36**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 2 → **1**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 1 → **2**	Branchement individuel ou collectif 24 → **21**
CI, CM et branchement particulier 6 → **3**	Poste de détente et protection cathodique 0 → **0**
Autres ouvrages exploités par GRDF 10 → **10**	

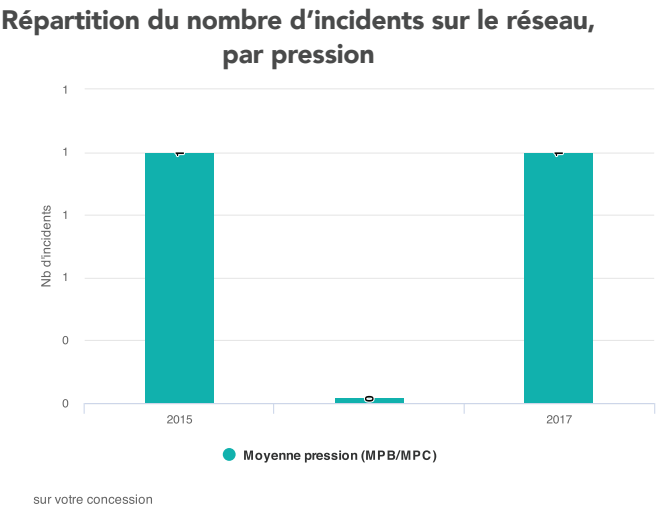
Cause des incidents

Dommages 1 → **1**	Défaut de mise en œuvre 15 → **6**
Défaillance d'installations à proximité 0 → **1**	Incendie 0 → **0**
Environnement 0 → **0**	Matériel 25 → **27**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

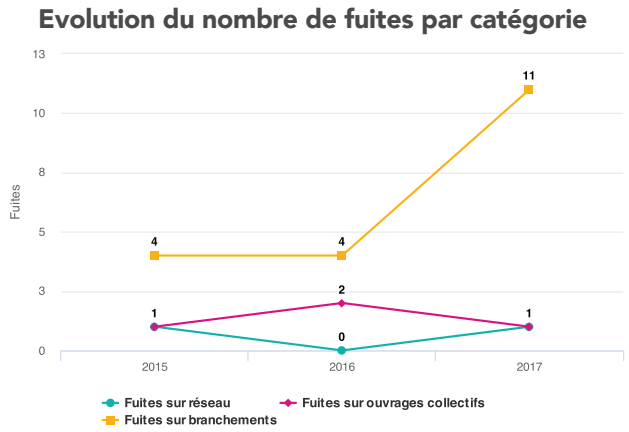
151 → **280**

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

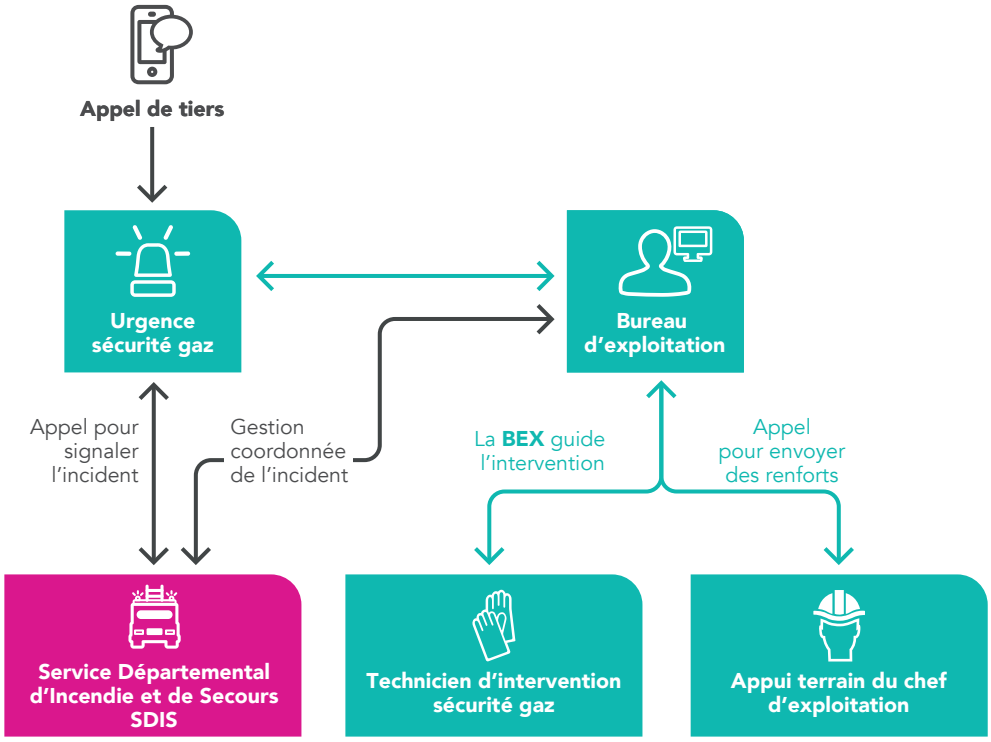
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, aucune Procédure Gaz Renforcées a été réalisée sur un total de 54 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

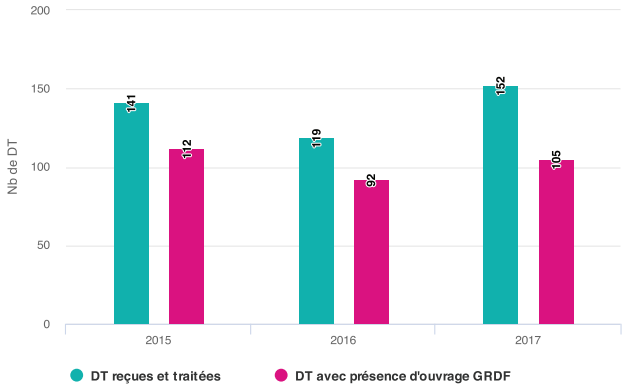
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

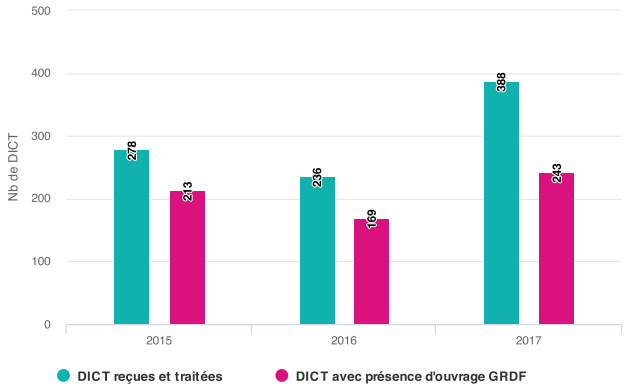
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

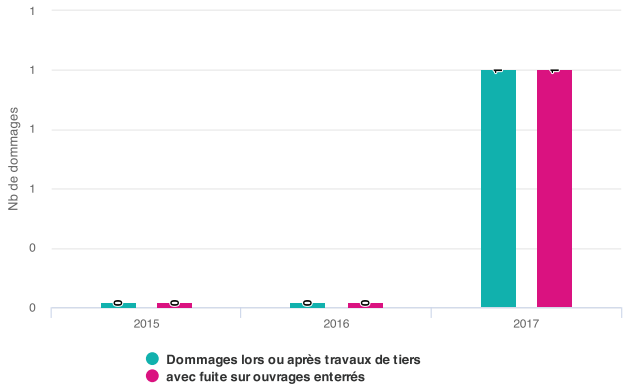
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

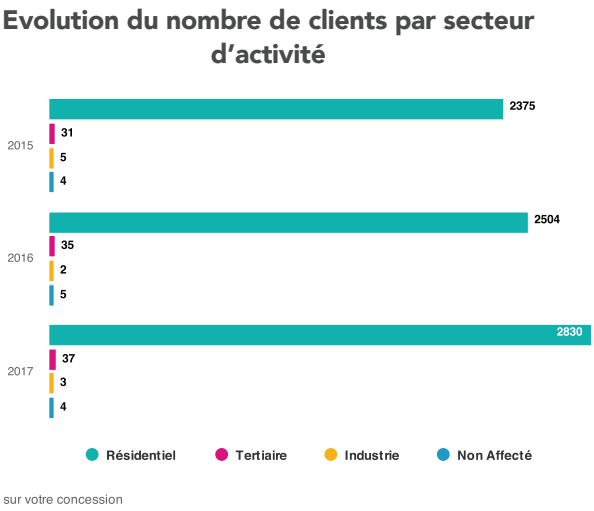
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

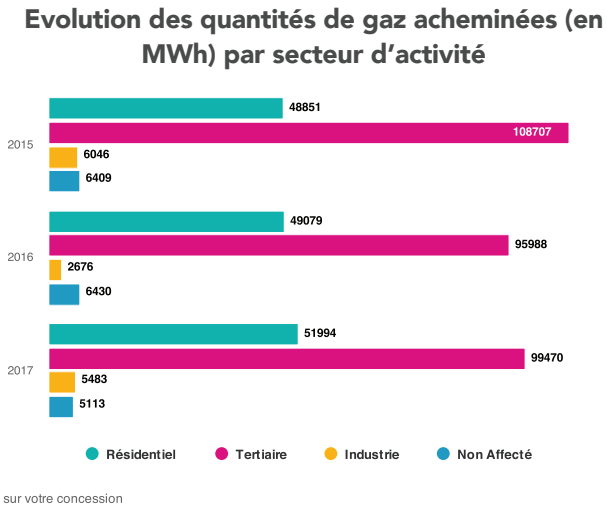
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 2 874. Ce nombre total était de 2 546 en 2016, et de 2 415 en 2015.



sur votre concession

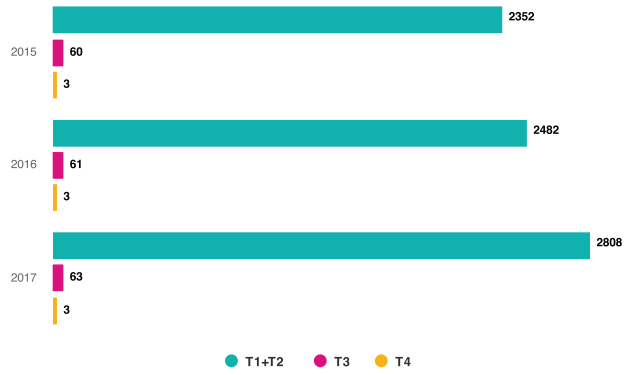
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 162 GWh. Cette quantité était de 154 GWh en 2016, et de 170 GWh en 2015.

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.

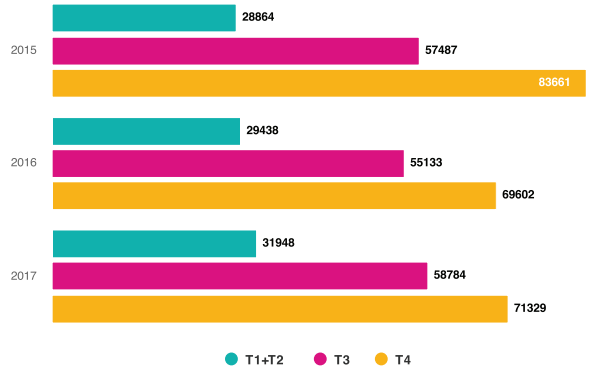
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

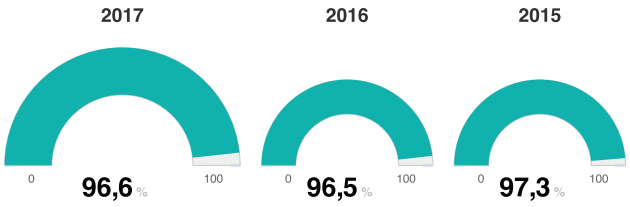
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

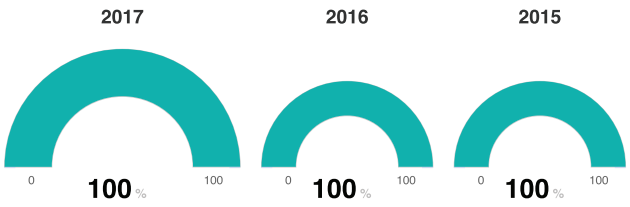
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	572	363	204
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	218	178	140
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	13	32	38
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	88	155	89
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	19	13	11
Déplacement vain	9	5	5
1ère MES	179	164	25

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 179 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

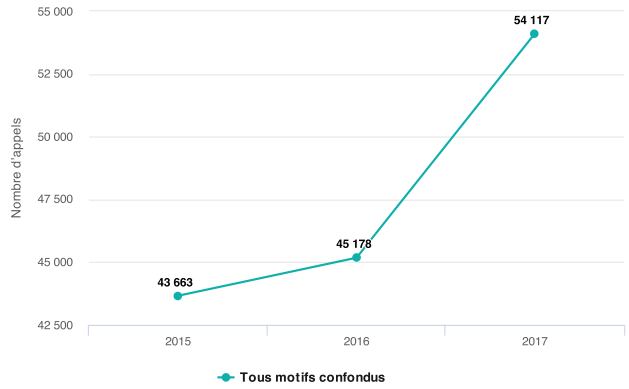
Le Service Client GRDF

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

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

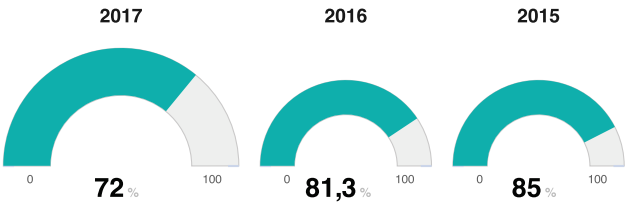
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 95,2% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,9% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 8,5% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 2 771. Ce nombre total était de 2 528 en 2016, et de 2 427 en 2015.

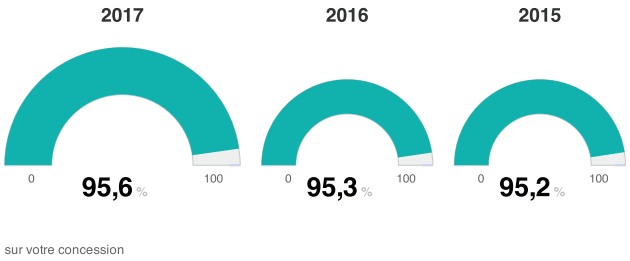
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

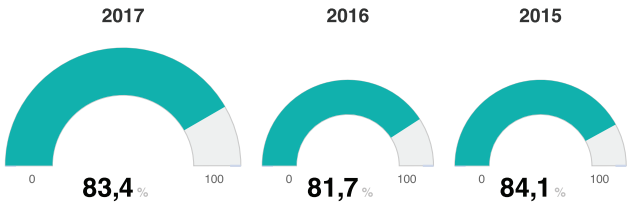
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

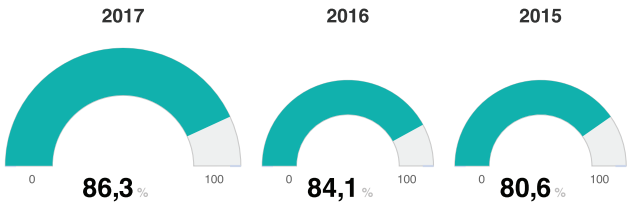
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

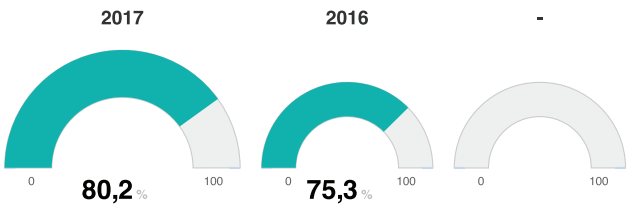
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

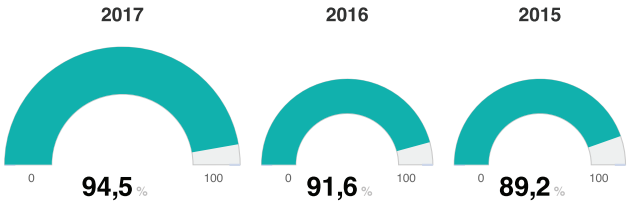
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

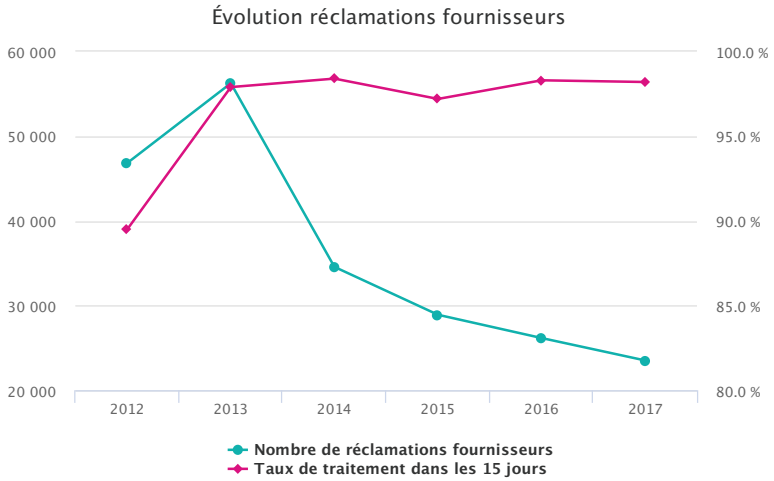
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

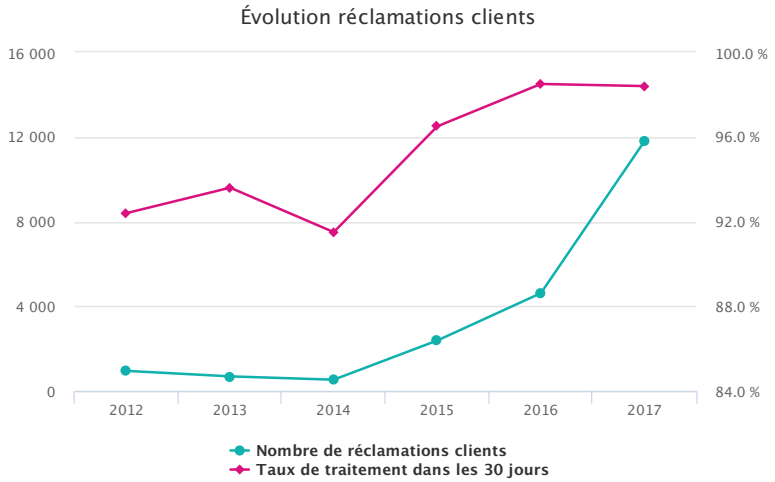
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



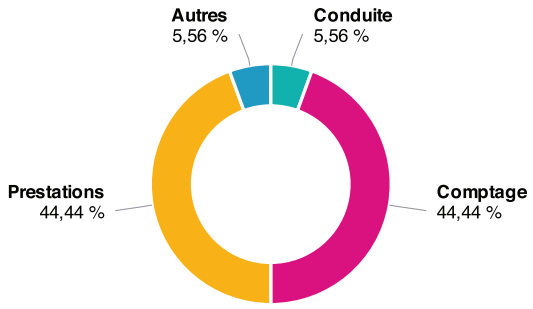
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

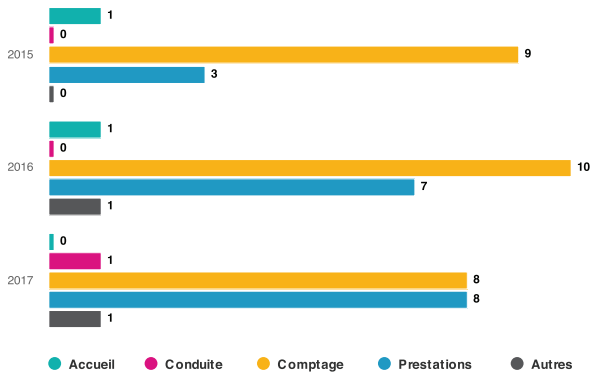
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 18. Ce nombre total était de 19 en 2016, et de 13 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 94,4%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 87

6.4 Les recettes et charges de votre concession 94

6.5 La valorisation du patrimoine 105

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	458 507	307 010	112 012
Premier établissement	161 342	141 412	103 045
Canalisations de distribution	89 364	70 712	45 706
Branchements	71 978	70 700	56 445
Branchements - Individuels	33 258	32 240	54 285
Branchements - Collectifs	24 630	27 936	0
Branchements - Conduites montantes	4 769	7 115	2 160
Branchements - Conduites d'immeubles	9 319	3 407	0
Installations techniques	0	0	894
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	894
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	297 164	165 598	8 966
Canalisations de distribution	237 178	151 081	9 239
Branchements	59 985	14 516	- 273
Branchements - Individuels	19 047	6 538	- 273
Branchements - Collectifs	40 937	7 978	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	70 367	83 185	47 376
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	28 754	8 882	13 078
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	28 730	8 877	13 064
Autres équipements	23	4	13
Génie Civil	0	0	0
Terrains	2	0	0
Mobilier et Matériels Divers	7 398	4 656	3 522
Aménagements	5 818	3 072	3 892
Compteurs	6 762	9 326	10 197
Véhicules et engins d'exploitation	3 165	2 494	3 598
Immobilisations incorporelles	18 465	54 751	13 086
Projets informatiques	8 350	51 610	12 992
Autres immobilisations incorporelles	10 114	3 141	94

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL	161 645	611 449	294 980	407 941	144 850	119 393
Développement du réseau	85 608	163 632	136 186	70 000	70 000	70 000
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	37 558	40 354	23 918	25 000	25 000	25 000
sans extension	17 762	28 438	17 746	15 000	15 000	15 000
avec extension	19 795	11 916	6 171	10 000	10 000	10 000
Lotissements, zones d'aménagement	21	21	0	0	0	0
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	47 916	123 255	112 268	45 000	45 000	45 000
sans extension	16 851	24 708	13 277	15 000	15 000	15 000
avec extension	31 064	98 546	98 990	30 000	30 000	30 000
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	112	0	0	0	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	5	0	0	0	0	0
Adaptation et sécurisation des ouvrages	13 971	378 172	88 756	20 485	20 485	485
Investissements de structure des ouvrages	9 242	90 259	0	20 000	20 000	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0	0	0	0
Dont schéma de vannage	9 242	90 259	0	20 000	20 000	0
Modernisation des ouvrages	17	283 962	85 730	0	0	0
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	267 484	83 385	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	0	2	0	0	0
Autres investissements de modernisation	17	16 477	2 341	0	0	0
Modernisation de la cartographie	4 711	3 951	3 026	485	485	485
Comptage	24 801	32 575	22 418	256 550	21 128	20 267
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	0	242 787	7 365	6 504
Postes de livraison clients	14 066	23 048	13 967	10 000	10 000	10 000
Compteurs et télérelevé	10 734	9 527	8 450	3 762	3 762	3 762
Autres	37 257	37 068	47 619	60 904	33 236	28 640
Logistique	10 804	12 222	19 827	14 986	12 961	11 466
Véhicules	3 598	2 494	3 165	3 765	3 762	3 762
Immobilier	3 796	4 895	8 572	5 421	2 853	1 396
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	3 408	4 831	8 088	5 799	6 345	6 307
Système d'information	26 453	24 845	27 792	45 918	20 275	17 173

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en cours au moment de la publication du CRAC et les 2 années suivantes pour les contrats dont les investissements de développement du réseau, de déplacement et d'adaptation des ouvrages en concession sont supérieurs à 100 K€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 K€ sur 3 ans). Pour les contrats ne remplissant pas ce critère, les investissements prévisionnels 2018, 2019, 2020 ne sont pas renseignés.

Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par nature, notamment parce que certains investissements ne sont pas délibérément choisis par GRDF. Néanmoins, plus l'horizon de temps est proche, plus l'estimation est juste.

Les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages se décomposent en :

- Investissements imposés par la réglementation au titre de l'amélioration de la sécurité industrielle. Ils sont prévisibles à 2 ou 3 ans.
- Investissements volontaires et prévisibles. Ils sont décidés en fonction de plusieurs critères liés à la sécurité des personnes, à la continuité de service et au maintien en conditions opérationnelles des ouvrages et la nécessaire coordination des travaux avec les autres opérateurs et collectivités.

Plusieurs rubriques d'investissements prévisionnels sont estimées à partir d'enveloppes budgétaires définies à la maille régionale et/ou nationale qui sont ensuite réparties par concession :

- Les prévisions d'investissements *Modernisation de la cartographie* et *Compteurs et télérelevé* sont définies à la maille régionale et sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL (Points De Livraison, proche de la notion de client) de la concession par rapport au nombre de PDL total de la région concernée.
- Les prévisions d'investissements *Logistiques (Véhicules, Immobilier, Autres)* et *Système d'information* sont définies à partir d'enveloppes budgétaires régionales et nationales. Selon le cas, elles sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL de la concession par rapport soit au nombre de PDL total de la région concernée, soit au nombre de PDL total national.)

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	1 360 349	1 282 140	1 270 075
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	1 252 392	1 179 631	1 172 715
Recettes liées aux prestations complémentaires	107 956	102 508	97 359
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	1 291 527	1 017 814	948 487
Charges d'exploitation	804 997	553 072	448 549
Charges liées investissements sur les biens concédés	409 428	396 350	435 901
Charges liées investissements autres biens	77 102	68 392	64 037
Total	68 821	264 325	321 587
Dont impact climatique	3 104	- 34 173	- 19 794
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	- 34 870	199 964	325 899
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	100 586	98 533	15 482

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	1 360 349	1 282 140	1 270 075
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	1 252 392	1 179 631	1 172 715
Recettes liées aux prestations complémentaires	107 956	102 508	97 359
Recettes liées aux prestations du catalogue	102 325	95 192	89 442
Recettes liées aux prestations ponctuelles	26 606	19 925	12 039
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	10 986	8 587	3 783
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	15 619	11 337	8 256
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	75 719	75 254	77 385
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	44 841	43 605	40 461
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	30 877	31 648	36 923
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	12	17
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	3 819	6 685	6 796
Autres recettes	1 811	629	1 120
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	804 997	553 072	448 549
Main d'œuvre	437 836	238 716	158 556
Achats de matériel, fournitures et énergie	36 666	43 601	45 574
Sous-traitance	24 755	19 539	19 444
Autres charges d'exploitation	241 039	194 057	165 798
Dont immobilier	19 341	15 986	17 006
Dont informatique, poste et telecom	29 433	17 215	11 829
Dont assurances	11 570	13 493	11 693
Dont entretien des véhicules et carburant	3 070	3 476	3 463
Dont communication et développement des usages du gaz nature	51 872	18 793	6 743
Dont autres	17 793	22 583	17 703
Dont charges liées aux prestations complémentaires	107 956	102 508	97 359
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	26 050	24 428	25 364
Dont redevance contractuelle	22 077	21 409	21 259
Dont redevance d'occupation du domaine public	3 973	3 018	4 105
Impôts et taxes	11 409	9 562	8 726
Dont CVAE et taxes foncières	11 322	9 506	8 629
Dont autres impôts et taxes	86	56	96
Contribution des fonctions centrales mutualisées	27 238	23 166	25 085

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	409 426	396 350	435 901
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	79 523	73 447	79 270
Branchements - Individuels	49 728	47 158	51 003
Branchements - Collectifs	11 575	8 265	8 013
Branchements - Conduites montantes	13 207	13 295	14 966
Branchements - Conduites d'immeubles	5 011	4 727	5 286
Premier établissement hors branchements	277 460	277 149	309 825
Canalisations de distribution	275 664	275 319	307 764
Installations techniques	1 795	1 829	2 060
Postes de détente	1 672	1 702	1 921
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	123	126	139
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	52 443	45 753	46 806
Canalisations de distribution	52 443	45 753	46 806
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. réeval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	77 102	68 392	64 037
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	18 007	17 203	18 244
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	17 976	17 175	18 210
Autres équipements	30	28	33
Génie Civil	46	43	48
Terrains	76	68	81
Mobilier et Matériels Divers	4 859	3 830	3 499
Aménagements	5 760	4 857	4 819
Compteurs	11 508	11 895	12 348
Véhicules et engins d'exploitation	3 528	3 093	2 959
Immobilisations incorporelles	33 316	27 398	22 036
Projets informatiques	26 367	26 056	21 935
Autres immobilisations incorporelles	6 949	1 341	100

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	6 106 478	0	765 110
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	1 251 074	0	464 355
Branchements - Individuels	755 559	0	136 336
Branchements - Collectifs	202 509	0	57 939
Branchements - Conduites montantes	210 418	0	213 712
Branchements - Conduites d'immeubles	82 586	0	56 366
Premier établissement hors branchements	4 068 494	0	298 973
Canalisations de distribution	4 031 796	0	298 973
Installations techniques	36 697	0	0
Postes de détente	26 043	0	0
Protection Cathodique	2 812	0	0
Autres équipements	7 840	0	0
Renouvellement hors branchements	786 880	0	1 781
Canalisations de distribution	786 878	0	1 781
Installations techniques	1	0	0
Postes de détente	1	0	0
Protection Cathodique	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	805 459	0	0
Installations techniques	241 368	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	228 434	0	0
Autres équipements	12 933	0	0
Génie Civil	1 125	0	0
Terrains	201	0	0
Mobilier et Matériels Divers	59 838	0	0
Aménagements	49 360	0	0
Compteurs	142 405	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	29 160	0	0
Immobilisations incorporelles	281 999	0	0
Projets informatiques	229 930	0	0
Autres immobilisations incorporelles	52 069	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	4 108 229	4 350 497	193 347	216 080	409 428
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	881 417	968 246	32 516	47 006	79 523
Branchements - Individuels	587 915	608 222	19 358	30 369	49 728
Branchements - Collectifs	109 410	170 511	4 485	7 090	11 575
Branchements - Conduites montantes	134 645	133 054	6 362	6 845	13 207
Branchements - Conduites d'immeubles	49 445	56 457	2 310	2 701	5 011
Premier établissement hors branchements	2 944 081	2 894 854	128 305	149 155	277 460
Canalisations de distribution	2 926 860	2 878 569	127 370	148 294	275 664
Installations techniques	17 220	16 285	934	861	1 795
Postes de détente	16 548	15 702	845	827	1 672
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	672	582	89	33	123
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	282 731	487 396	32 526	19 918	52 444
Canalisations de distribution	282 729	487 391	32 525	19 918	52 443
Installations techniques	1	5	0	0	0
Postes de détente	1	3	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	2	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	308 923	312 473	60 161	16 940	77 102
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	66 405	79 562	14 041	3 965	18 007
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	66 311	79 476	14 016	3 960	17 976
Autres équipements	93	86	25	5	30
Génie Civil	453	430	23	22	46
Terrains	1 525	1 525	0	76	76
Mobilier et Matériels Divers	16 434	18 812	3 893	966	4 859
Aménagements	23 724	23 429	4 472	1 287	5 760
Compteurs	77 833	76 320	7 476	4 031	11 508
Véhicules et engins d'exploitation	9 592	9 740	2 977	551	3 528
Immobilisations incorporelles	112 954	102 653	27 277	6 039	33 316
Projets informatiques	73 624	58 099	22 540	3 826	26 367
Autres immobilisations incorporelles	39 330	44 553	4 736	2 212	6 949

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

MARTIGUES

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

PORT-DE-BOUC



GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

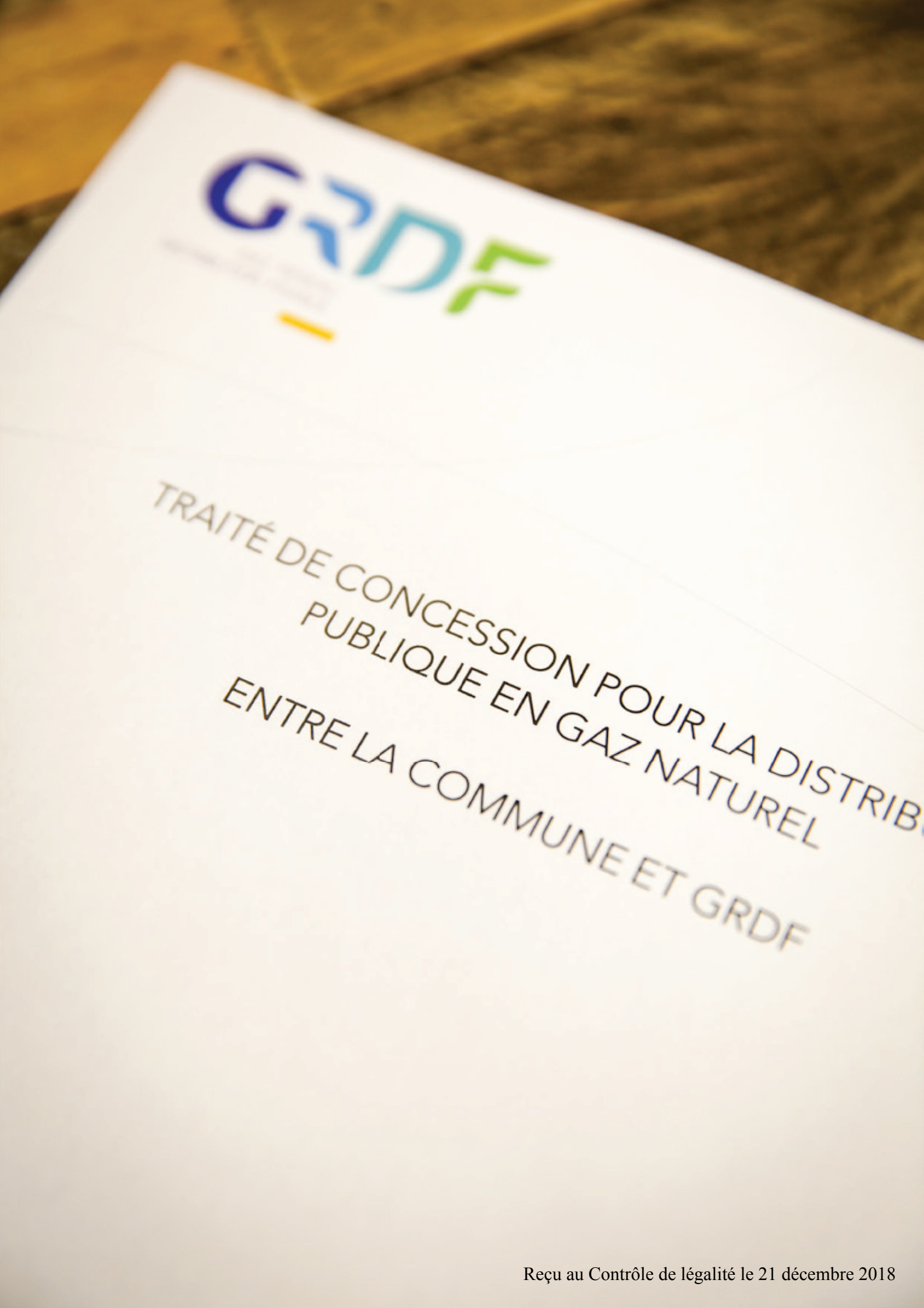
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 86
Les recettes et charges de votre concession 93
La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

1 156
Nombre de clients du réseau

48
Nombre de premières mises en service clients

39 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

12
Nombre de réclamations

95,42%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2045
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

1 novembre 2015
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

8 410,93 €
Redevance R1 versée

97 706 €
Investissements réalisés sur la concession

2,06M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

440 308 €
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

100%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

100%
Taux de visites réalisées sur les robinets

100%
Taux de visites réalisées sur les branchements

52
Nombre d'interventions de sécurité gaz

34
Nombre d'incidents

Patrimoine

32,22 km
Longueur totale de canalisations

1 074
Nombre de compteurs résidentiels actifs

592 m
Longueur de réseau développé

82
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Emmanuelle DIEZMA
Conseillère Collectivités Territoriales
06 68 96 50 31
emmanuelle.diezma@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 01/11/2015

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



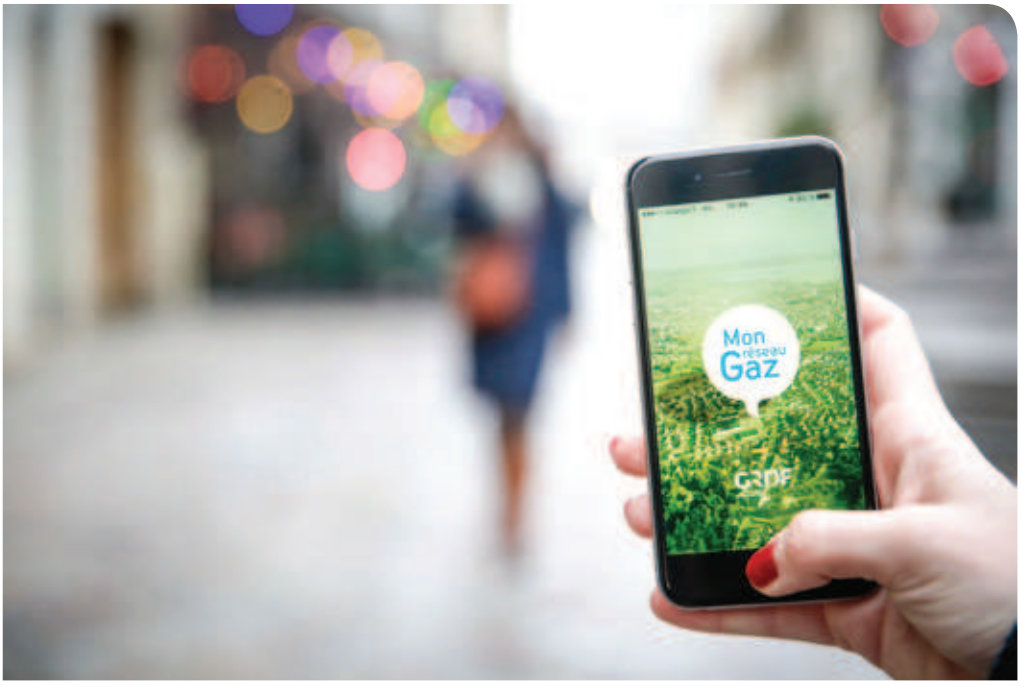
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

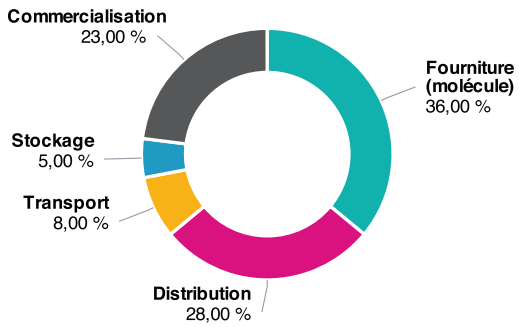
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

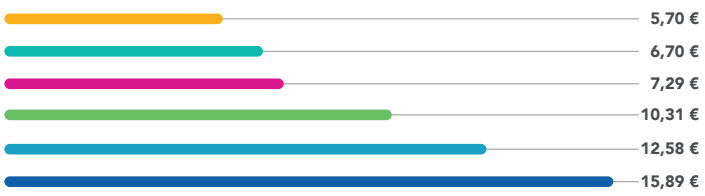
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

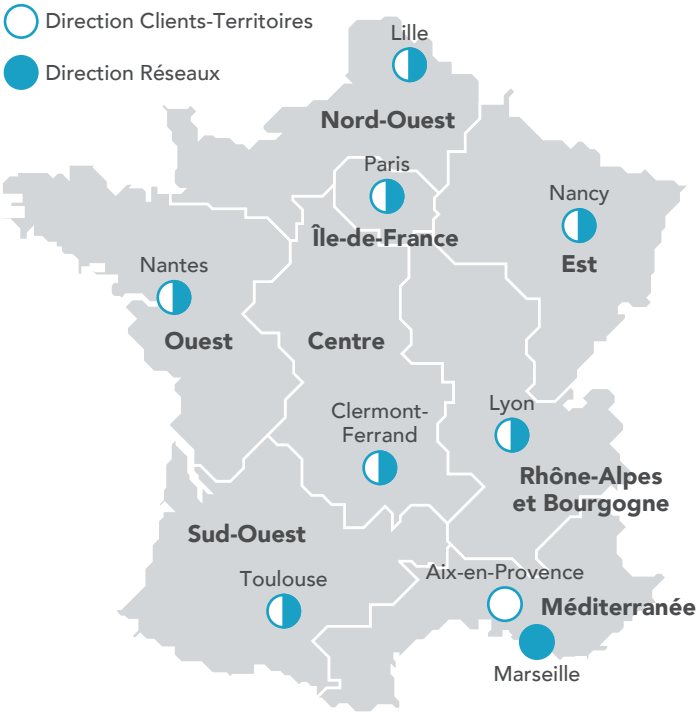
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

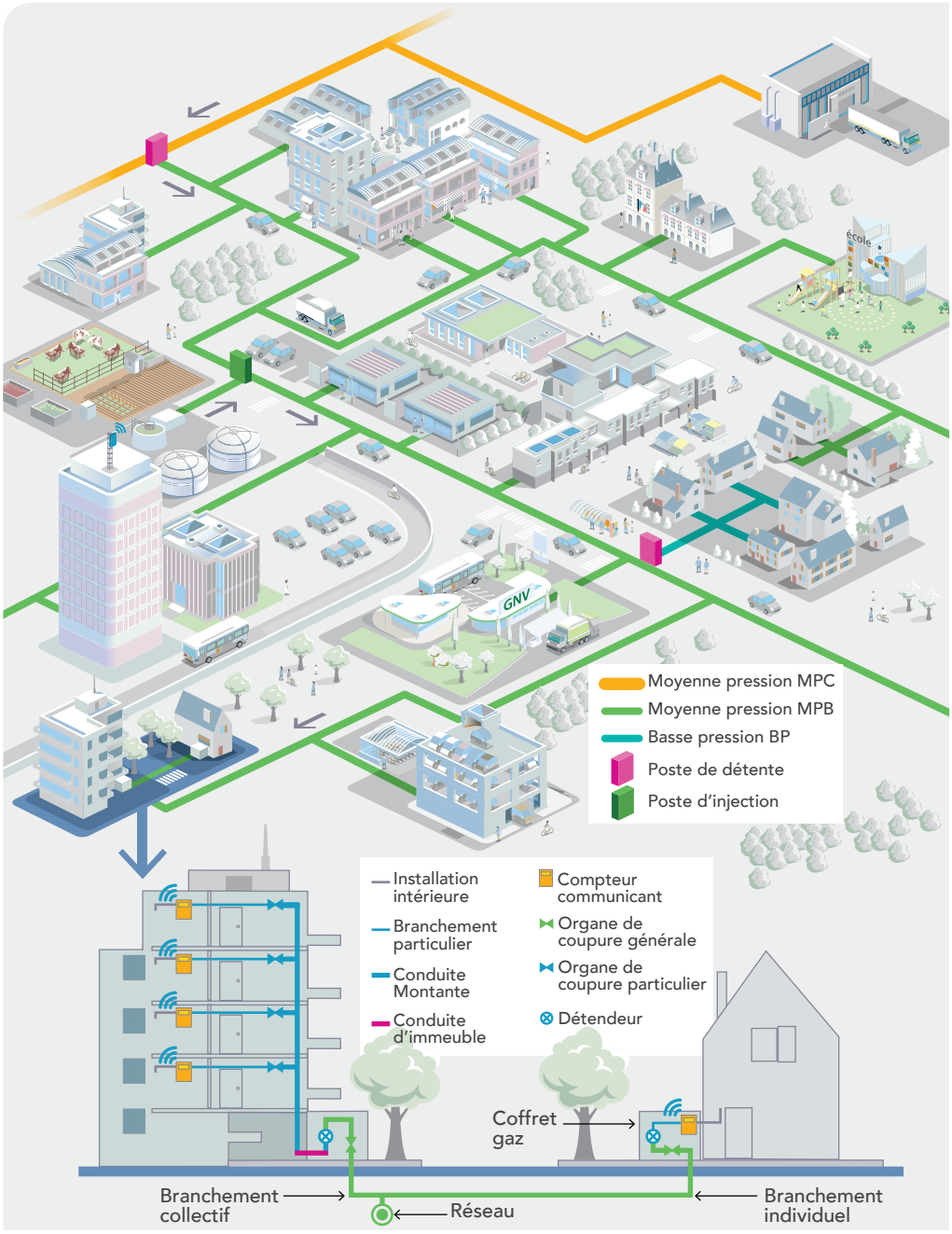
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

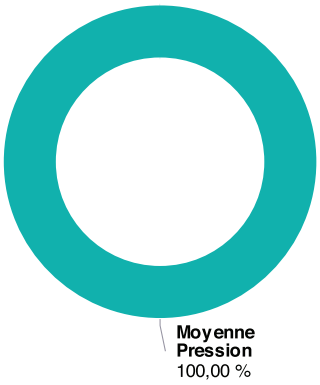
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

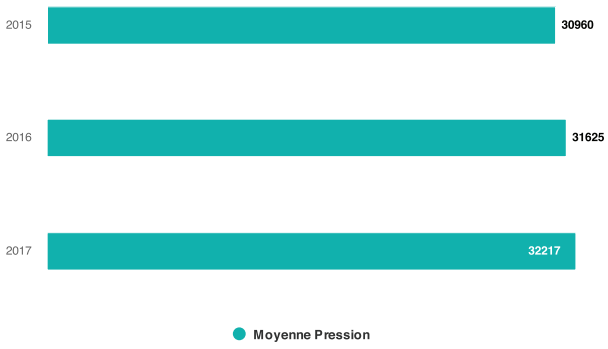
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 32,22 km. Cette longueur était de 31,63 km en 2016, et de 30,96 km en 2015.

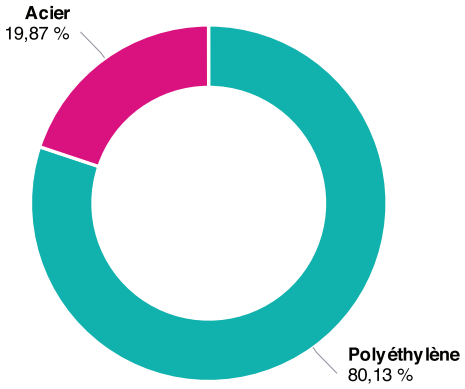
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

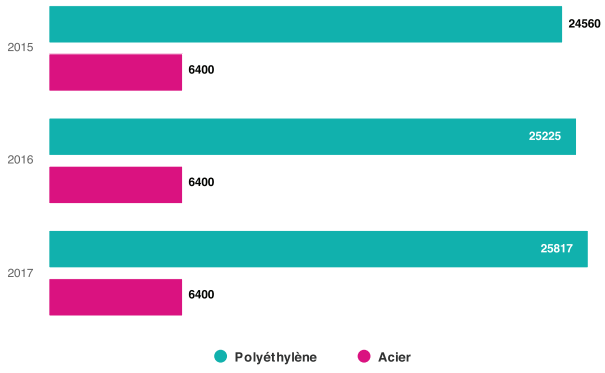
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	19	19	19
Branchements collectifs	188	177	122



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 3 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	1
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	4
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	4
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	0
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	1
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		82

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 592 m.

Travaux de Développement	
HAUTS DE SAINT JEAN	565 m
RUE DU PATRE	27 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), comme par exemple la mise en œuvre de « mesures compensatoires »

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

suite aux résultats des études de dangers réalisées pour les canalisations « hautes caractéristiques ».
D'autres investissements sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

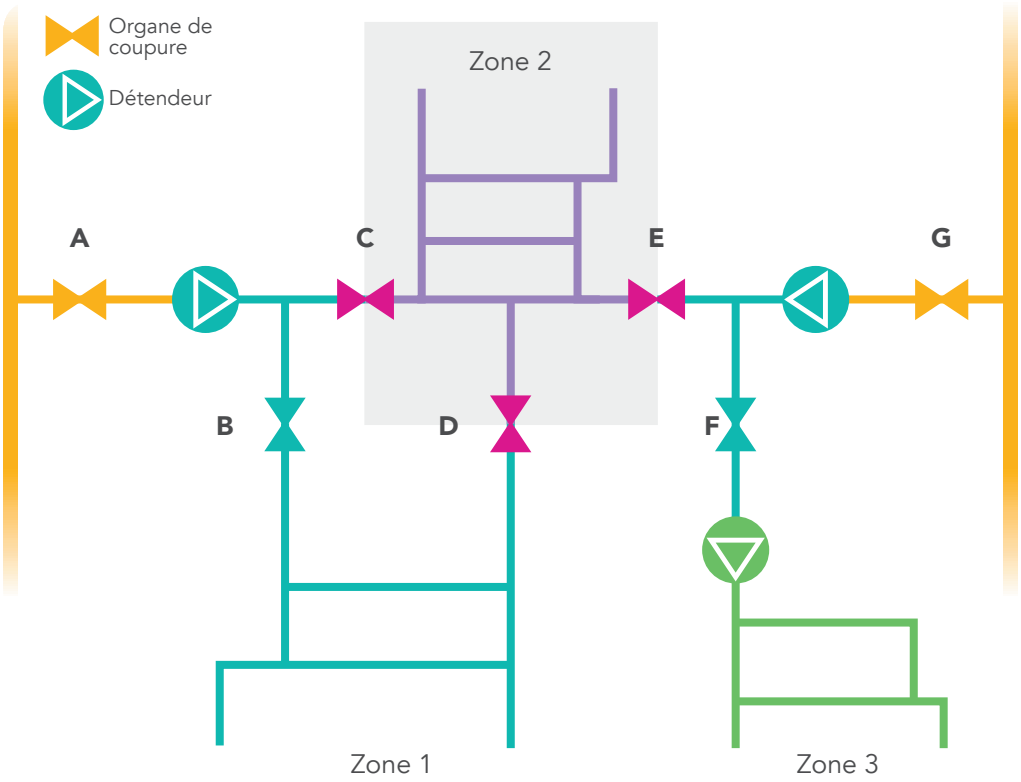
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



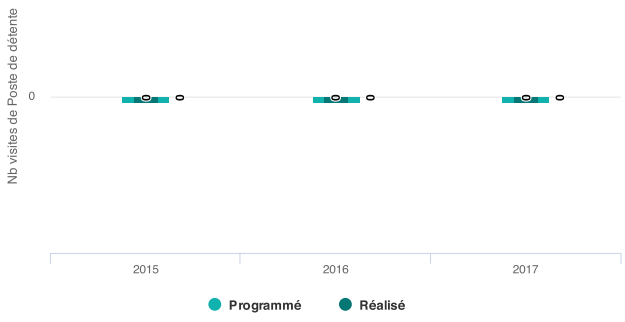
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

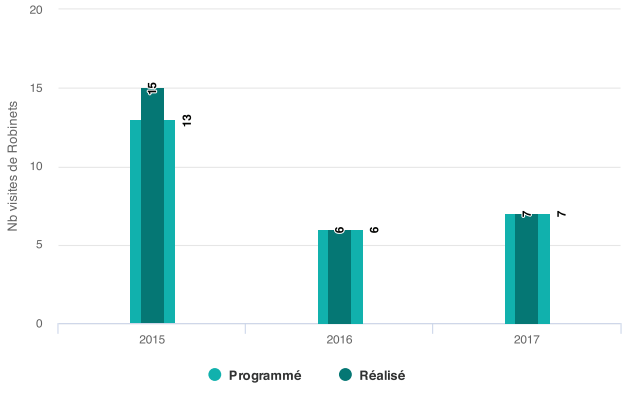
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



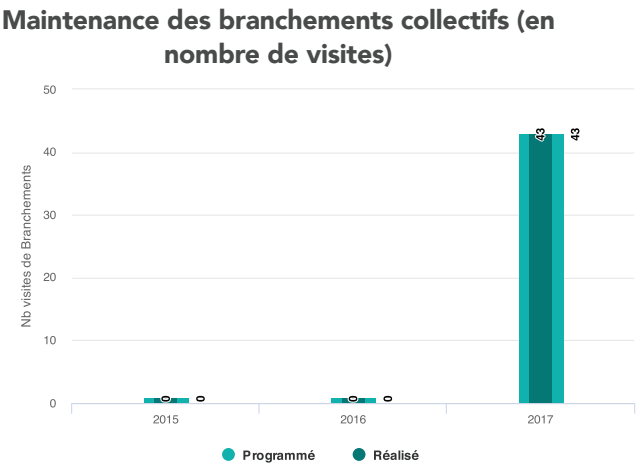
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



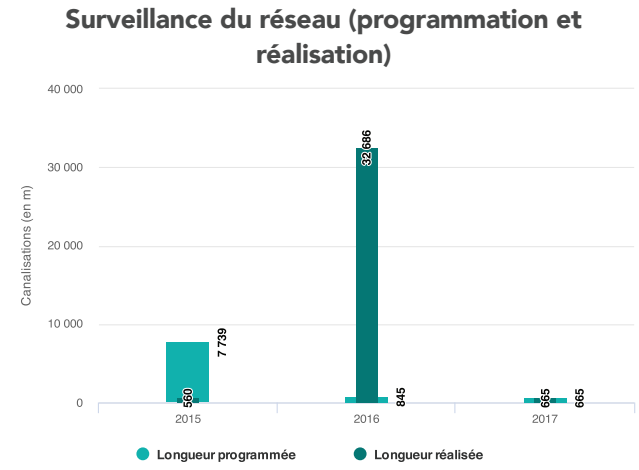
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 13 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession 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 biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

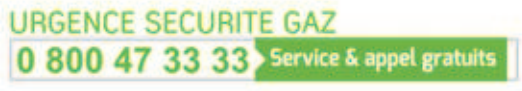
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	14	52	3
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	2	4	2
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	4	8	14

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

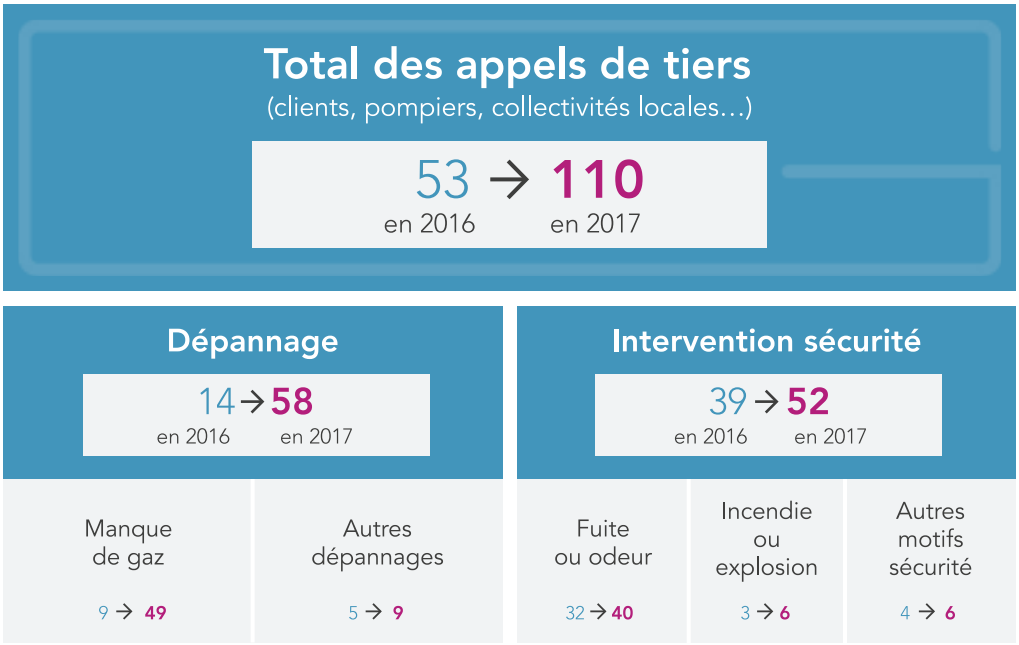
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

22 → **34**

en 2016 — en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 3 → **4**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 18 → **28**
Incendie et/ou explosion 0 → **1**	Autres natures 1 → **1**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 0 → **3**	Ouvrages exploités par GRDF 22 → **30**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 0 → **1**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 0 → **0**	Branchement individuel ou collectif 16 → **9**
CI, CM et branchement particulier 5 → **12**	Poste de détente et protection cathodique 0 → **3**
Autres ouvrages exploités par GRDF 1 → **6**	

Cause des incidents

Dommages 1 → **1**	Défaut de mise en œuvre 1 → **5**
Défaillance d'installations à proximité 0 → **0**	Incendie 0 → **1**
Environnement 1 → **4**	Matériel 19 → **19**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

28 → **33**

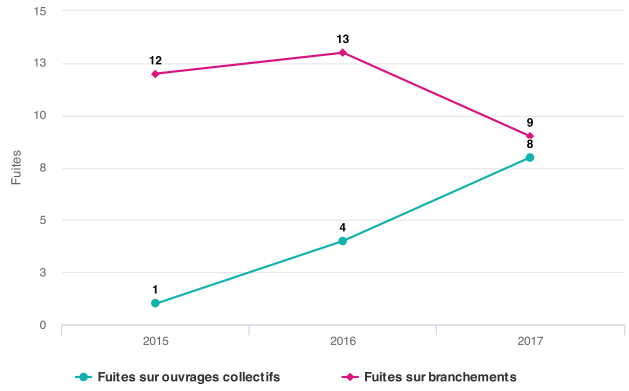
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Répartition du nombre d'incidents sur le réseau, par pression

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

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Evolution du nombre de fuites par catégorie



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

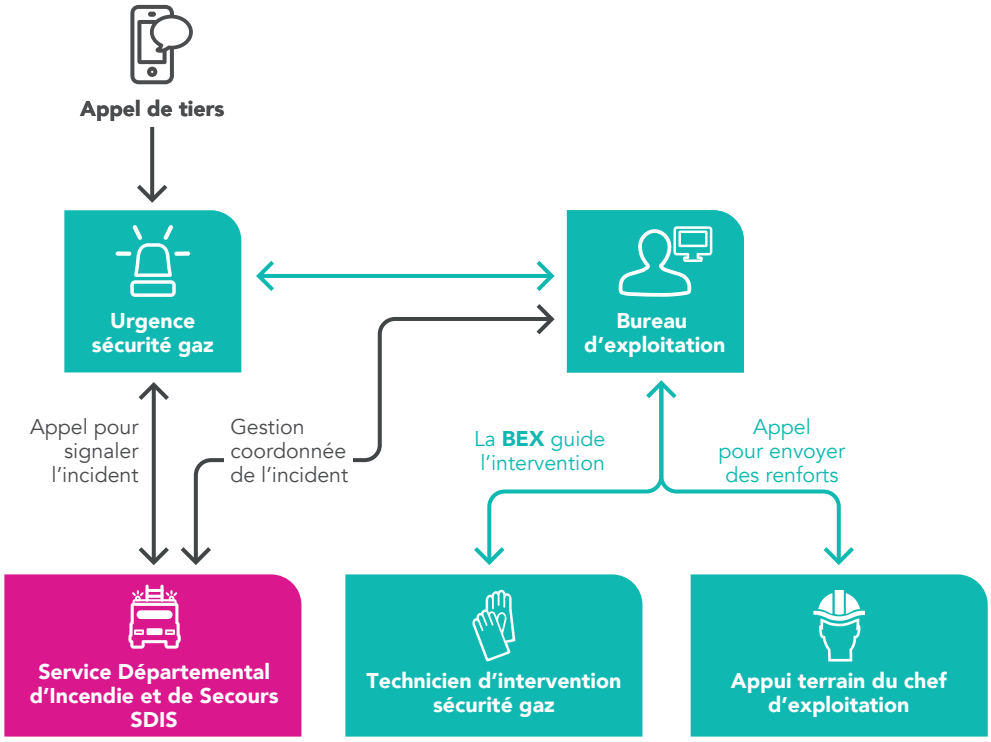
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, une Procédure Gaz Renforcées a été réalisée sur un total de 52 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

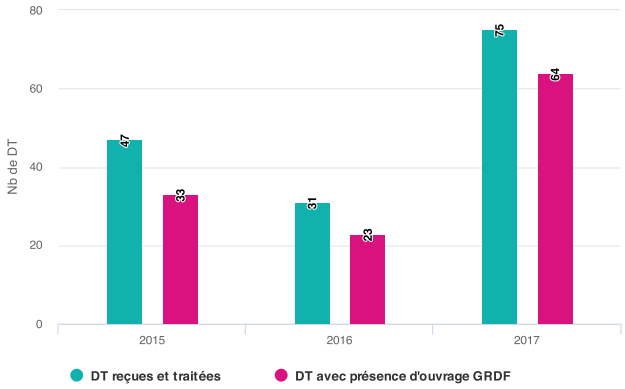
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

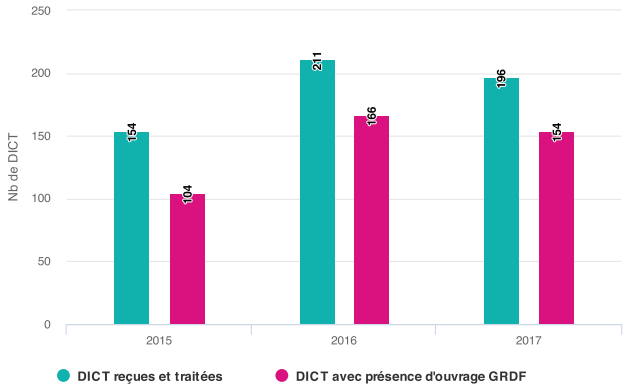
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

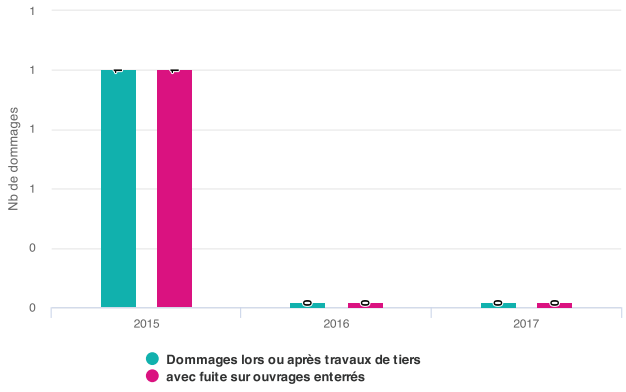
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

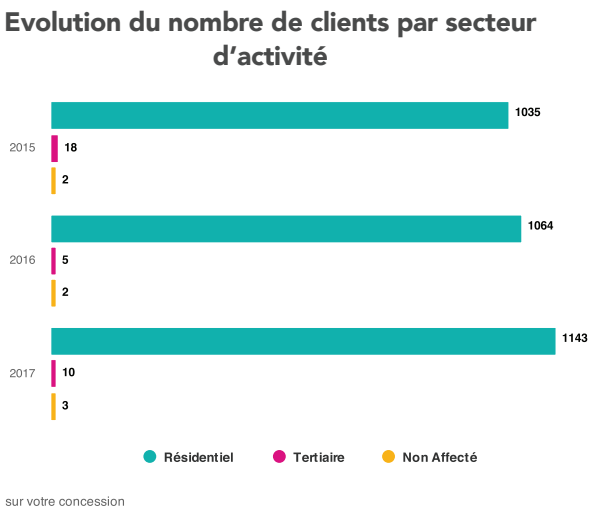
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

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

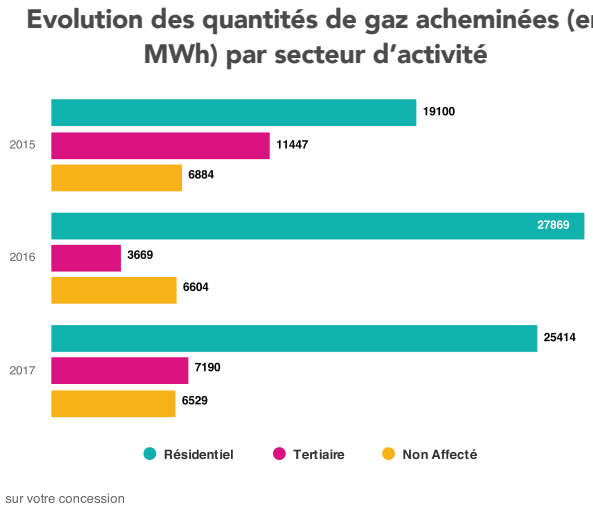
Les clients et la consommation par secteur d'activité

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 1 156. Ce nombre total était de 1 071 en 2016, et de 1 055 en 2015.



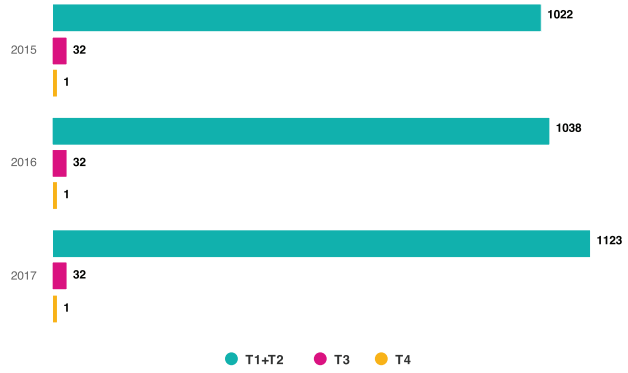
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 39 GWh. Cette quantité était de 38 GWh en 2016, et de 37 GWh en 2015.

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.

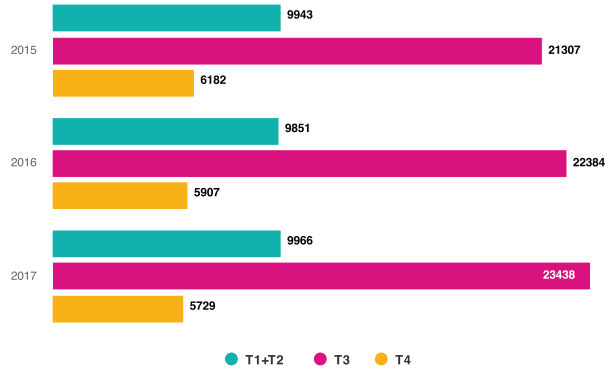
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

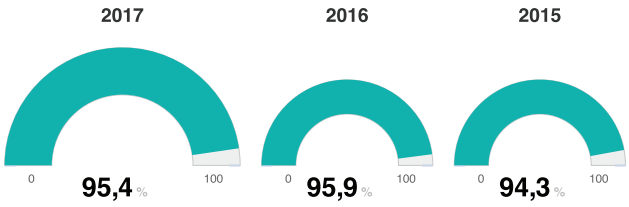
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

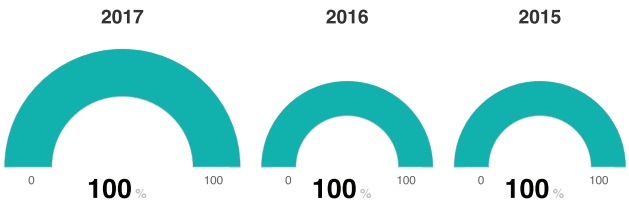
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	165	91	107
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	60	63	70
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	12	16	20
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	53	42	51
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	9	2	6
Déplacement vain	2	1	3
1ère MES	48	31	17

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 48 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

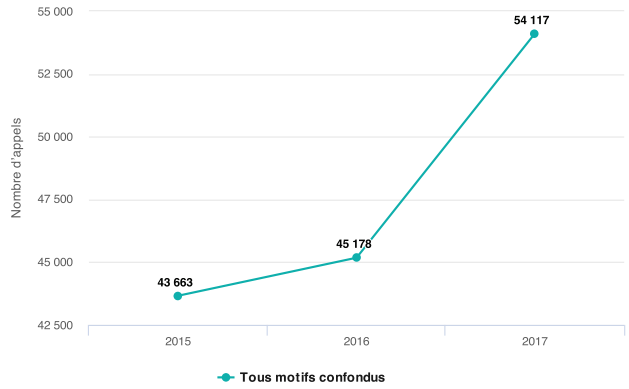
Le Service Client GRDF

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

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

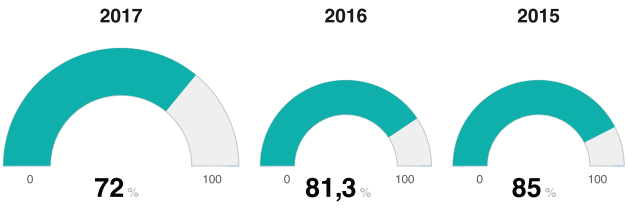
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 97% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,6% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 3,1% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

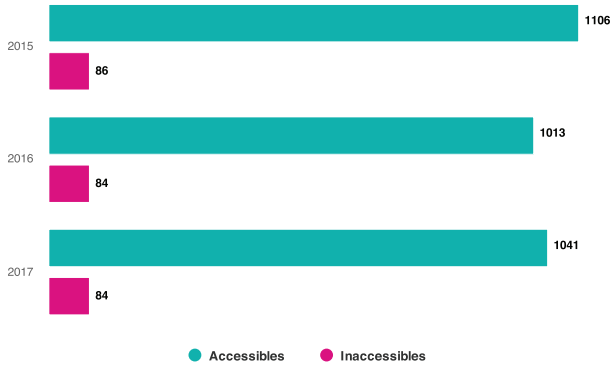
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

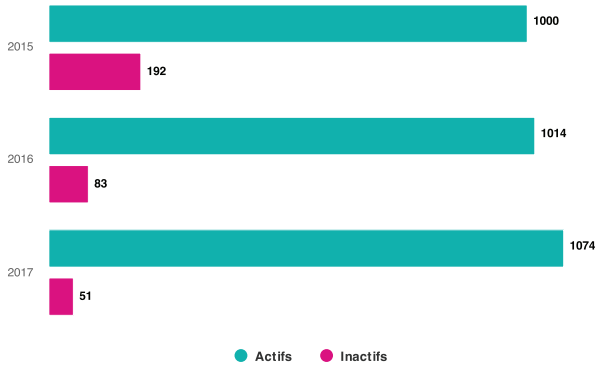
Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 1 125. Ce nombre total était de 1 097 en 2016, et de 1 192 en 2015.

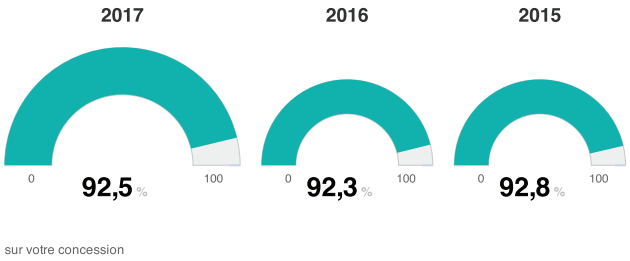
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

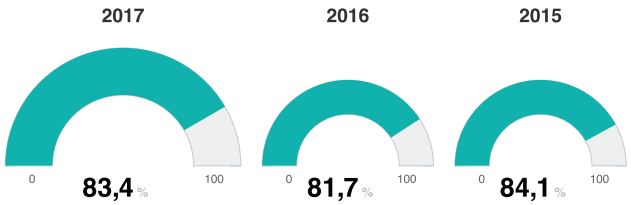
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

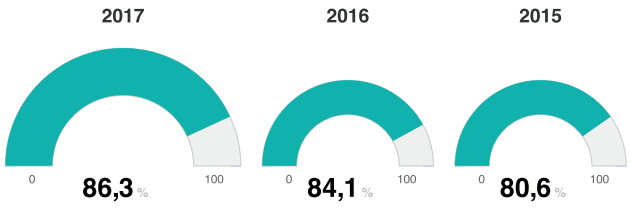
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

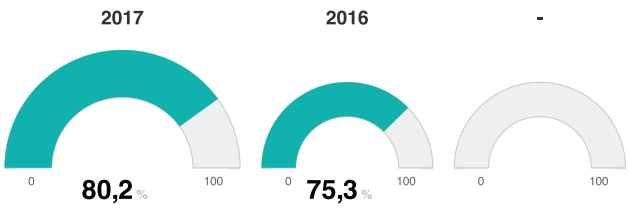
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

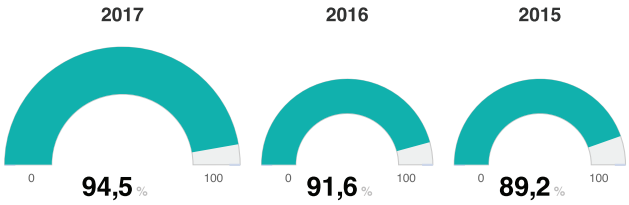
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

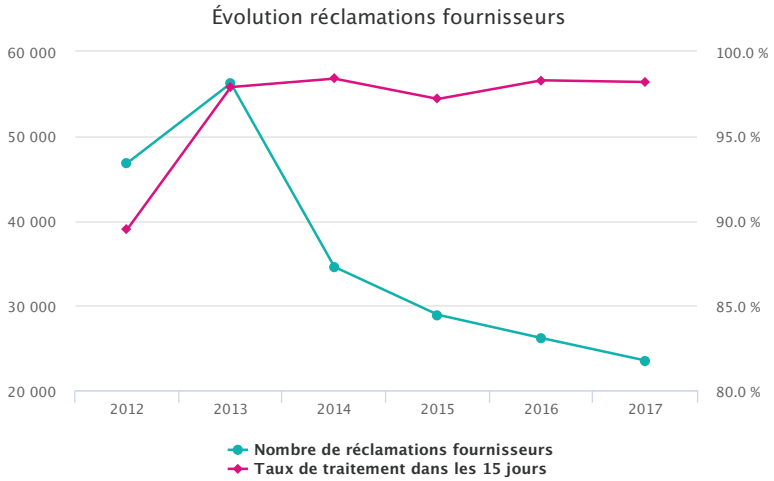
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

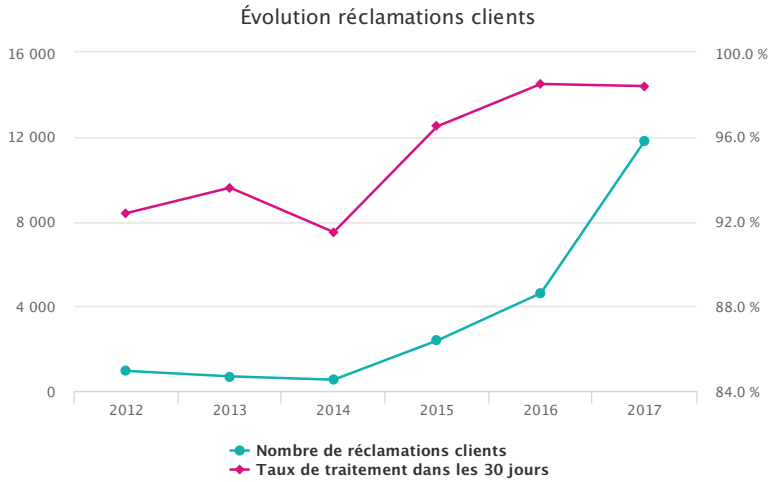
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



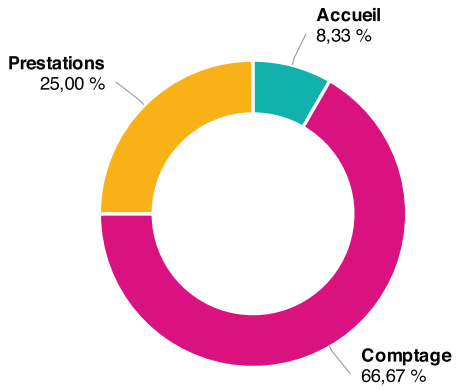
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

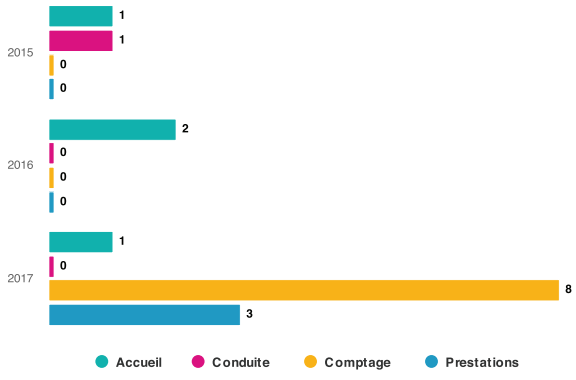
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 12. Ce nombre total était de 2 en 2016, et de 2 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 86

6.4 Les recettes et charges de votre concession 93

6.5 La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	69 931	97 736	24 067
Premier établissement	69 911	97 736	24 048
Canalisations de distribution	55 718	84 730	17 996
Branchements	14 193	13 005	5 157
Branchements - Individuels	2 852	13 005	5 157
Branchements - Collectifs	1 786	0	0
Branchements - Conduites montantes	8 746	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	807	0	0
Installations techniques	0	0	894
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	894
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	20	0	19
Canalisations de distribution	18	0	19
Branchements	1	0	0
Branchements - Individuels	1	0	0
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	19 794	43 574	22 065
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	2 801	11 198	7 136
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	2 792	11 196	7 131
Autres équipements	9	2	5
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	3 021	2 029	1 533
Aménagements	2 376	1 338	1 694
Compteurs	2 761	4 063	4 438
Véhicules et engins d'exploitation	1 292	1 087	1 566
Immobilisations incorporelles	7 540	23 856	5 696
Projets informatiques	3 409	22 488	5 655
Autres immobilisations incorporelles	4 130	1 368	40

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)			
	2015	2016	2017
TOTAL	53 397	134 243	97 706
Développement du réseau	23 431	98 288	73 561
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	3 350	9 046	7 419
sans extension	3 347	4 143	2 957
avec extension	2	4 902	4 462
Lotissements, zones d'aménagement	6	400	62 602
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	20 071	88 842	3 539
sans extension	0	3 977	0
avec extension	20 071	84 864	3 539
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	2	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	0	0	0
Adaptation et sécurisation des ouvrages	2 080	1 722	1 248
Investissements de structure des ouvrages	18	0	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0
Dont schéma de vannage	18	0	0
Modernisation des ouvrages	10	0	12
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	0	0
Autres investissements de modernisation	10	0	11
Modernisation de la cartographie	2 050	1 721	1 235
Comptage	11 668	18 080	3 451
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	0
Postes de livraison clients	6 995	13 929	0
Compteurs et télérelevé	4 672	4 151	3 450
Autres	16 216	16 151	19 445
Logistique	4 702	5 325	8 096
Véhicules	1 566	1 087	1 292
Immobilier	1 652	2 133	3 500
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	1 483	2 105	3 303
Système d'information	11 513	10 826	11 348

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)	2017	2016	2015
Produits	440 308	426 122	406 306
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	400 986	386 870	369 631
Recettes liées aux prestations complémentaires	39 321	39 251	36 674
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	472 173	447 784	423 408
Charges d'exploitation	260 938	239 785	196 885
Charges liées investissements sur les biens concédés	181 954	180 906	200 905
Charges liées investissements autres biens	29 280	27 092	25 617
Total	- 31 864	- 21 662	- 17 102
Dont impact climatique	1 553	- 11 818	- 8 308
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	- 67 288	- 42 946	- 17 358
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	33 871	33 102	8 565

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

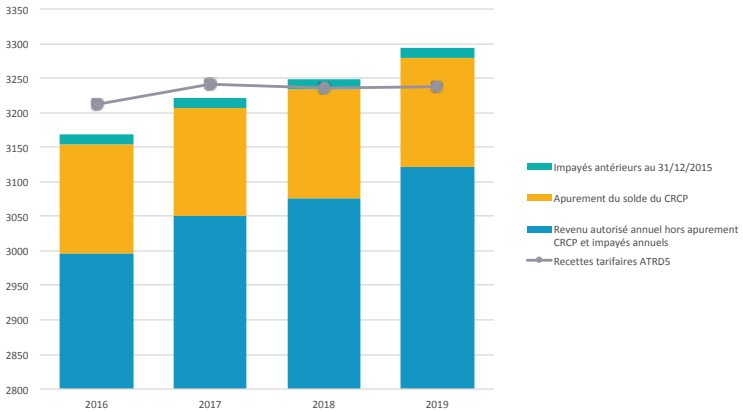
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	440 308	426 122	406 306
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	400 986	386 870	369 631
Recettes liées aux prestations complémentaires	39 321	39 251	36 674
Recettes liées aux prestations du catalogue	38 070	38 705	35 912
Recettes liées aux prestations ponctuelles	5 402	6 643	4 953
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	1 210	3 750	920
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	4 192	2 892	4 033
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	32 668	32 056	30 951
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	24 293	23 570	21 034
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	8 375	8 485	9 916
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	5	7
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	518	281	272
Autres recettes	732	264	489
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	260 938	239 785	196 885
Main d'œuvre	128 904	109 718	74 191
Achats de matériel, fournitures et énergie	15 126	19 257	20 891
Sous-traitance	11 626	7 893	9 179
Autres charges d'exploitation	79 703	79 151	68 133
Dont immobilier	7 823	6 965	7 444
Dont informatique, poste et telecom	11 715	7 609	5 285
Dont assurances	4 724	5 879	5 089
Dont entretien des véhicules et carburant	1 360	1 691	1 722
Dont communication et développement des usages du gaz nature	8 763	7 723	3 942
Dont autres	5 994	10 031	7 973
Dont charges liées aux prestations complémentaires	39 321	39 251	36 674
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	10 147	9 485	9 860
Dont redevance contractuelle	8 410	8 166	8 107
Dont redevance d'occupation du domaine public	1 736	1 318	1 752
Impôts et taxes	4 306	4 185	3 711
Dont CVAE et taxes foncières	4 292	4 160	3 669
Dont autres impôts et taxes	14	24	42
Contribution des fonctions centrales mutualisées	11 122	10 094	10 918

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	181 953	180 906	200 905
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	26 663	26 409	29 603
Branchements - Individuels	17 927	17 711	19 626
Branchements - Collectifs	2 166	2 190	2 511
Branchements - Conduites montantes	4 922	4 819	5 528
Branchements - Conduites d'immeubles	1 647	1 688	1 937
Premier établissement hors branchements	145 590	142 474	158 067
Canalisations de distribution	140 873	137 668	152 655
Installations techniques	4 717	4 806	5 411
Postes de détente	4 594	4 679	5 272
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	123	126	139
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	9 698	12 023	13 234
Canalisations de distribution	9 698	12 023	13 234
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. rééval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	29 280	27 092	25 617
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	5 149	4 787	5 686
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	5 136	4 775	5 672
Autres équipements	12	12	14
Génie Civil	18	18	21
Terrains	31	30	35
Mobilier et Matériels Divers	1 984	1 669	1 523
Aménagements	2 352	2 116	2 097
Compteurs	4 699	5 183	5 374
Véhicules et engins d'exploitation	1 440	1 347	1 287
Immobilisations incorporelles	13 604	11 938	9 591
Projets informatiques	10 766	11 353	9 547
Autres immobilisations incorporelles	2 837	584	43

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	2 694 349	0	410 082
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	411 908	0	271 751
Branchements - Individuels	268 622	0	156 063
Branchements - Collectifs	34 867	0	14 645
Branchements - Conduites montantes	82 010	0	44 608
Branchements - Conduites d'immeubles	26 407	0	56 435
Premier établissement hors branchements	2 179 689	0	138 327
Canalisations de distribution	2 102 141	0	138 327
Installations techniques	77 548	0	0
Postes de détente	72 266	0	0
Protection Cathodique	4 395	0	0
Autres équipements	886	0	0
Renouvellement hors branchements	102 735	0	2
Canalisations de distribution	102 730	0	2
Installations techniques	4	0	0
Postes de détente	4	0	0
Protection Cathodique	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	301 384	0	0
Installations techniques	71 042	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	65 761	0	0
Autres équipements	5 281	0	0
Génie Civil	459	0	0
Terrains	82	0	0
Mobilier et Matériels Divers	24 434	0	0
Aménagements	20 155	0	0
Compteurs	58 150	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	11 907	0	0
Immobilisations incorporelles	115 152	0	0
Projets informatiques	93 890	0	0
Autres immobilisations incorporelles	21 261	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	1 963 716	1 952 025	82 082	99 872	181 954
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	296 609	299 624	11 480	15 183	26 663
Branchements - Individuels	214 314	210 330	7 136	10 791	17 927
Branchements - Collectifs	21 190	21 913	1 064	1 102	2 166
Branchements - Conduites montantes	45 009	51 300	2 457	2 464	4 922
Branchements - Conduites d'immeubles	16 095	16 080	822	824	1 647
Premier établissement hors branchements	1 651 722	1 645 954	61 625	83 965	145 590
Canalisations de distribution	1 606 936	1 603 648	59 147	81 726	140 873
Installations techniques	44 785	42 306	2 478	2 239	4 717
Postes de détente	44 112	41 723	2 388	2 205	4 594
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	672	582	89	33	123
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	15 384	6 445	8 976	723	9 699
Canalisations de distribution	15 381	6 434	8 976	722	9 699
Installations techniques	3	10	0	0	0
Postes de détente	3	8	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	2	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	125 507	117 781	22 657	6 622	29 280
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	26 477	22 674	3 825	1 324	5 149
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	26 439	22 639	3 814	1 322	5 136
Autres équipements	38	35	10	2	12
Génie Civil	185	175	9	9	18
Terrains	622	622	0	31	31
Mobilier et Matériels Divers	6 710	7 681	1 589	394	1 984
Aménagements	9 687	9 567	1 826	525	2 352
Compteurs	31 782	31 164	3 052	1 646	4 699
Véhicules et engins d'exploitation	3 916	3 977	1 215	225	1 440
Immobilisations incorporelles	46 124	41 917	11 138	2 466	13 604
Projets informatiques	30 063	23 724	9 204	1 562	10 766
Autres immobilisations incorporelles	16 060	18 193	1 934	903	2 837

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

PORT-DE-BOUC

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

LES PENNES-MIRABEAU



GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

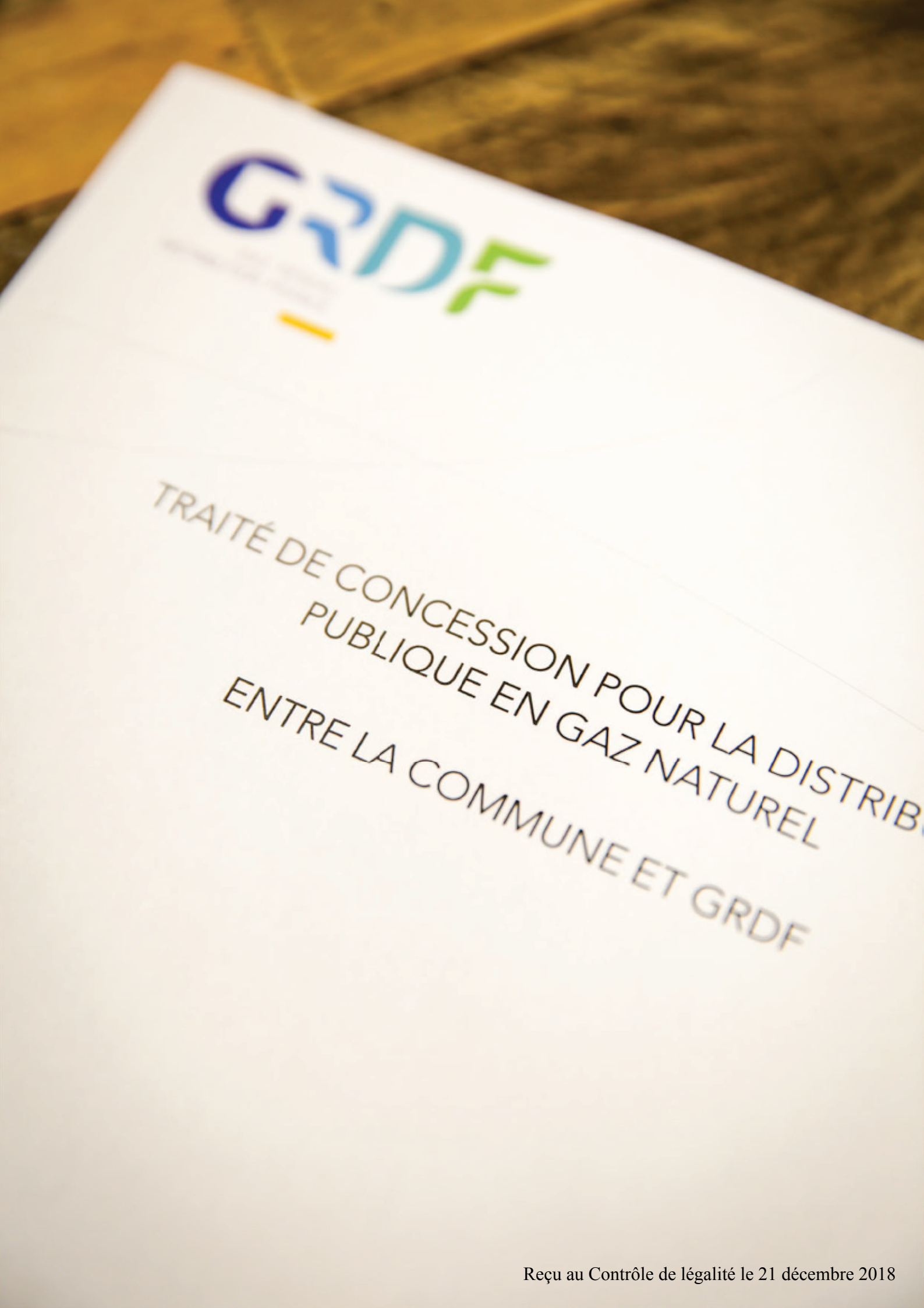
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 86
Les recettes et charges de votre concession 93
La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

2 638
Nombre de clients du réseau

21
Nombre de premières mises en service clients

49 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

6
Nombre de réclamations

95,88%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2035
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

29 juin 2005
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

9 782,26 €
Redevance R1 versée

303 497 €
Investissements réalisés sur la concession

3,17M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

755 651 €
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

122,1%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

100%
Taux de visites réalisées sur les robinets

37
Nombre d'interventions de sécurité gaz

31
Nombre d'incidents

Patrimoine

63,58 km
Longueur totale de canalisations

2 531
Nombre de compteurs résidentiels actifs

1,70 km
Longueur de réseau développé

73
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Edwige CAZALS
Conseillère Collectivités Territoriales
06 71 05 06 53
edwige.cazals@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 29/06/2005

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



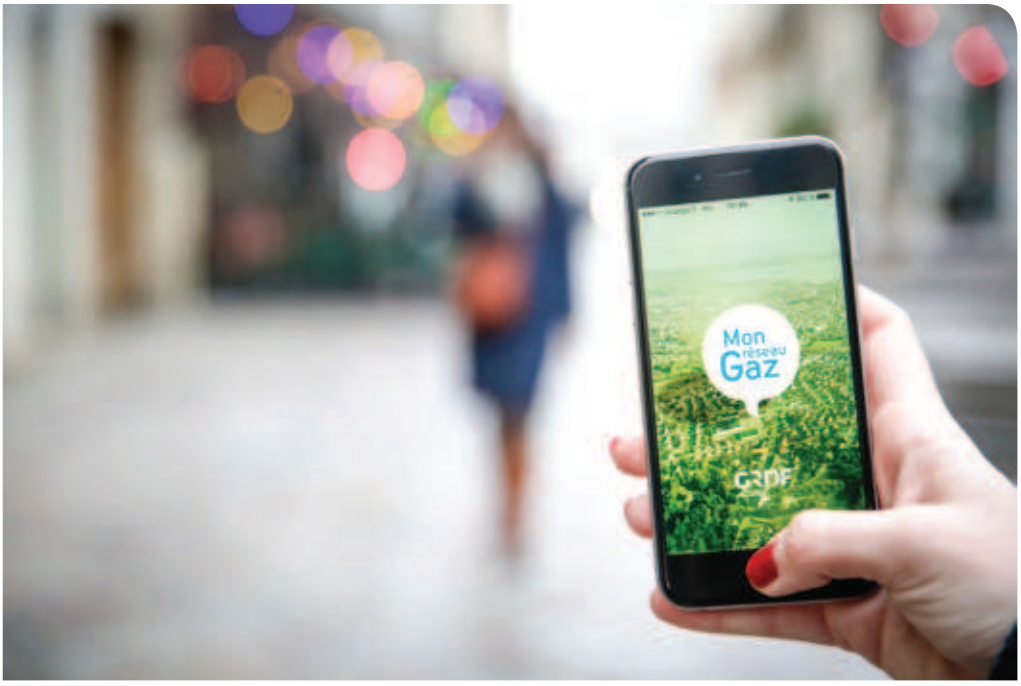
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

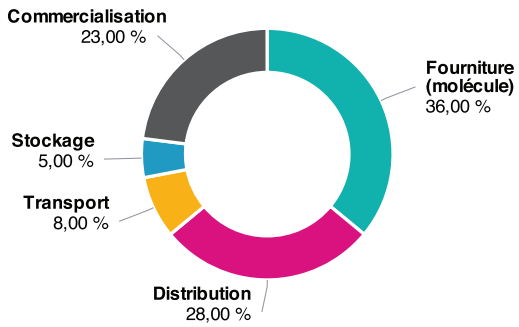
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

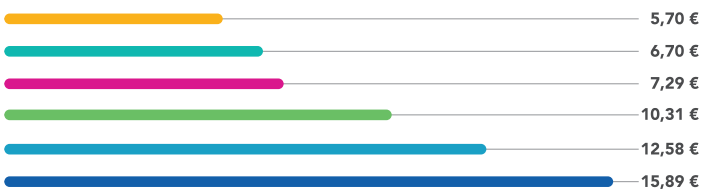
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

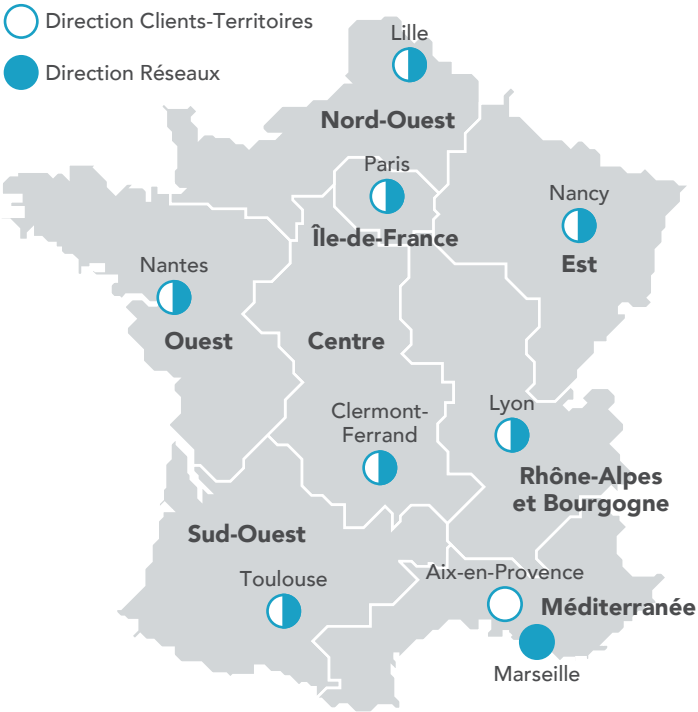
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



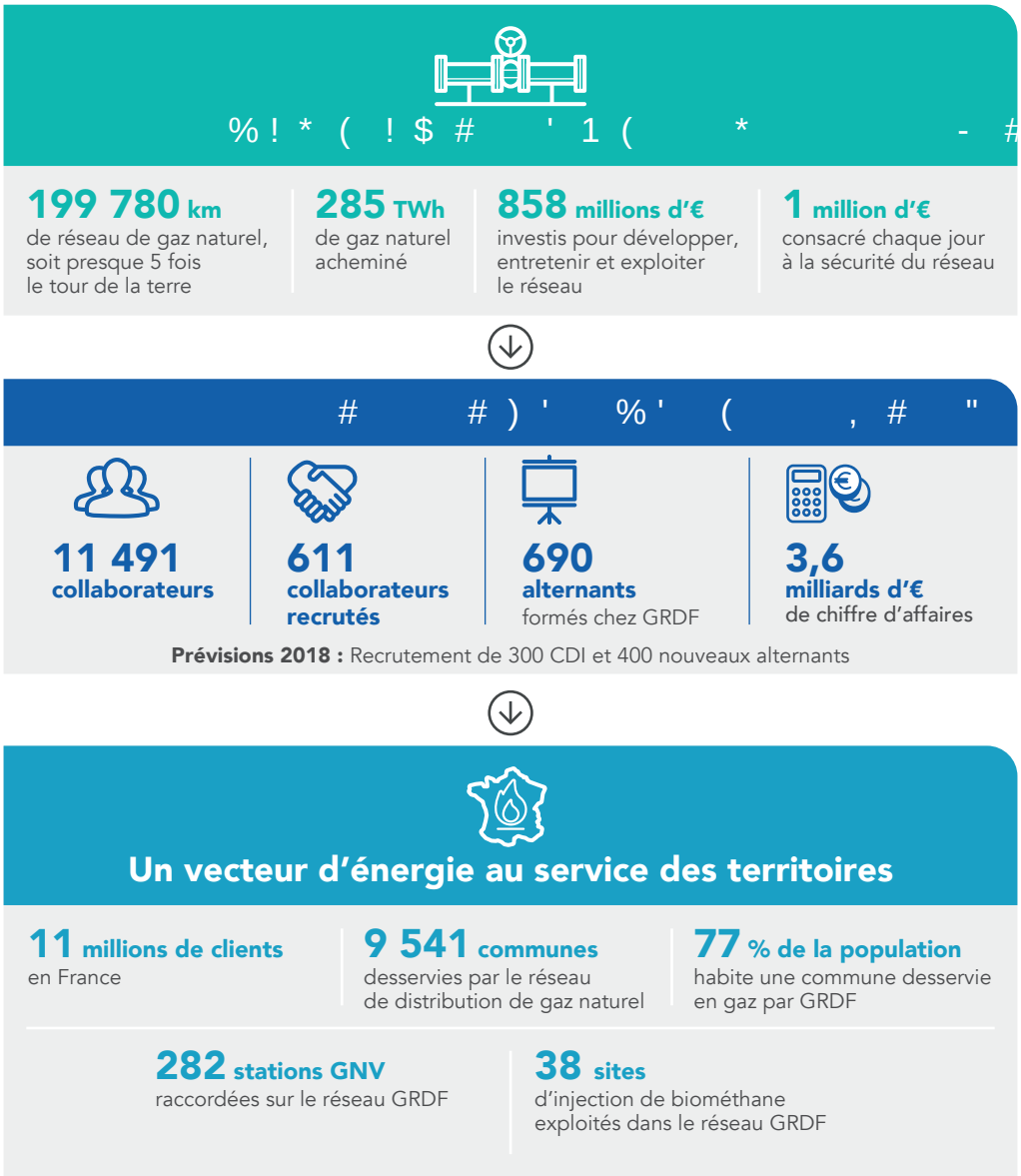
Les achats responsables

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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

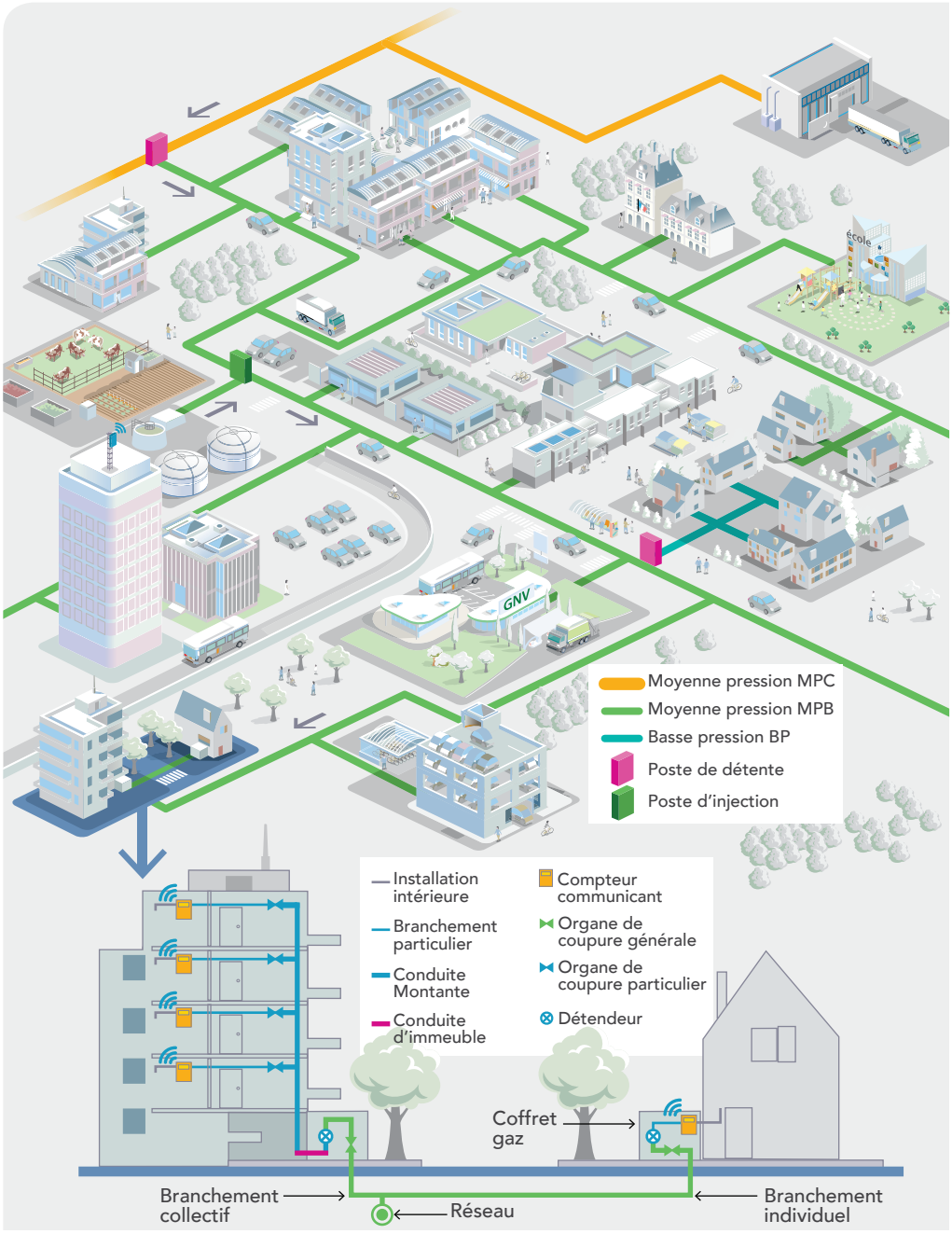
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

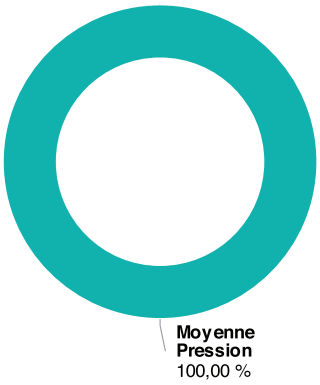
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

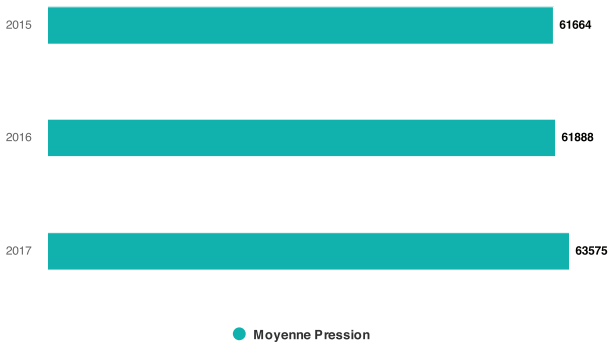
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 63,58 km. Cette longueur était de 61,89 km en 2016, et de 61,66 km en 2015.

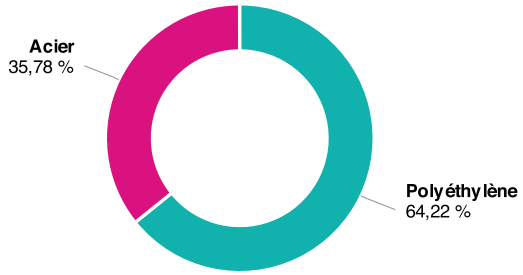
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

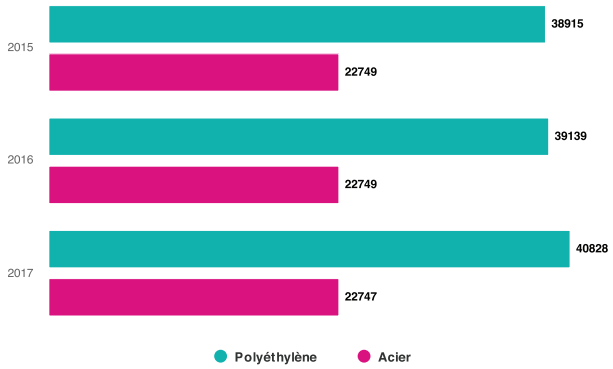
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	41	49	48
Branchements collectifs	161	152	154



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 8 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	6
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	4
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	4
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	0
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	2
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	1
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		73

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 1,70 km.

Travaux de Développement	
CHEMIN DE BELLEPEIRE	1 279 m
CHEMIN DES PETITS CADENNEAUX	403 m
AVENUE DE PLAN DE CAMPAGNE	14 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Ils peuvent résulter d'exigences réglementaires (arrêté du 13 juillet 2000, décret du 2 mai 2012), 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 volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Les principaux chantiers de déclassement

Travaux de Déclassement	
LA RENARDIERE	1 m

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

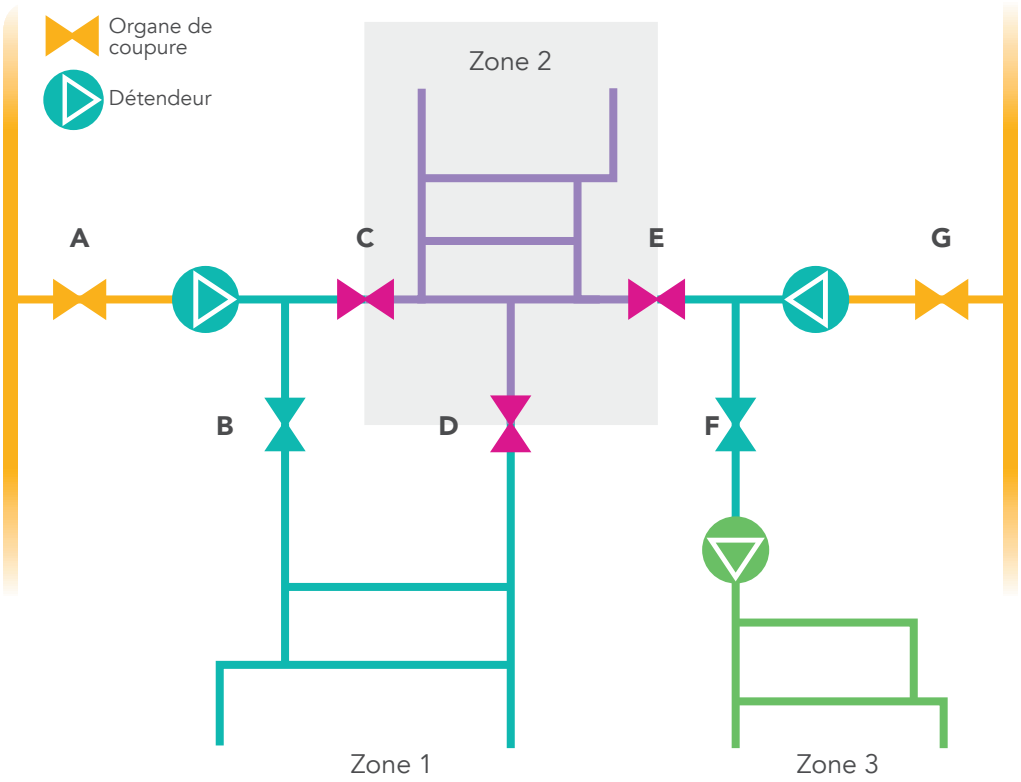
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



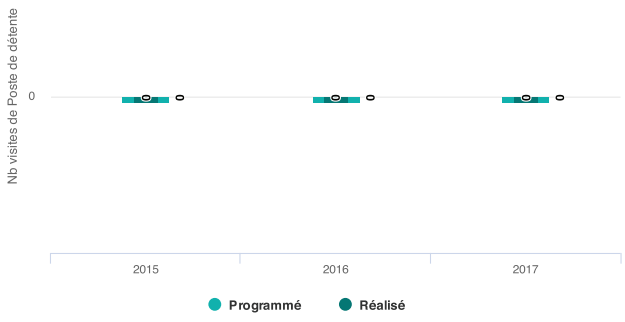
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

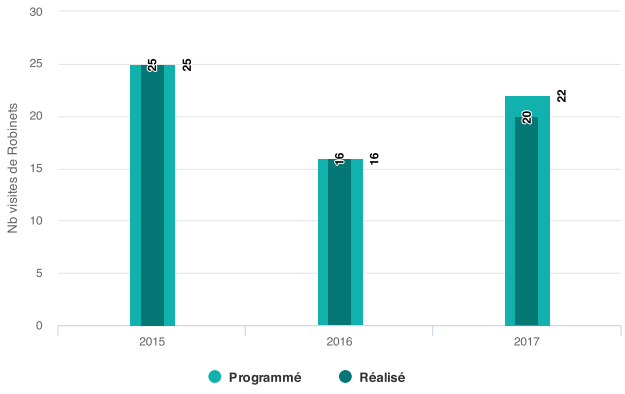
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



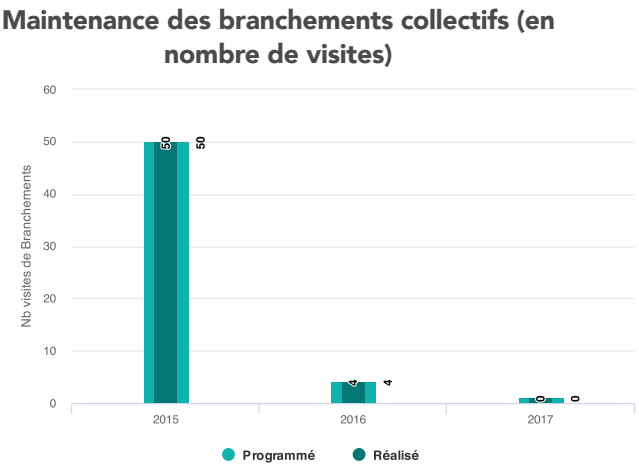
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



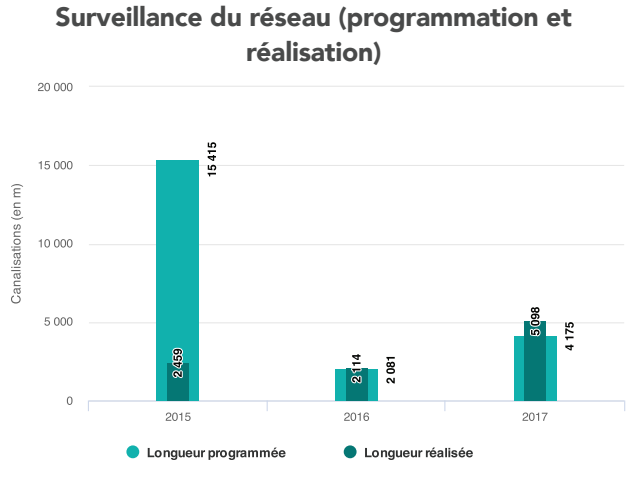
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 5 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession 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 biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

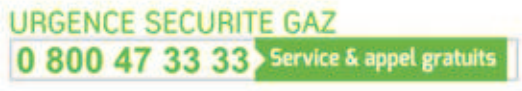
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	11	18	397
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	1	3	4
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	3	4	5

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

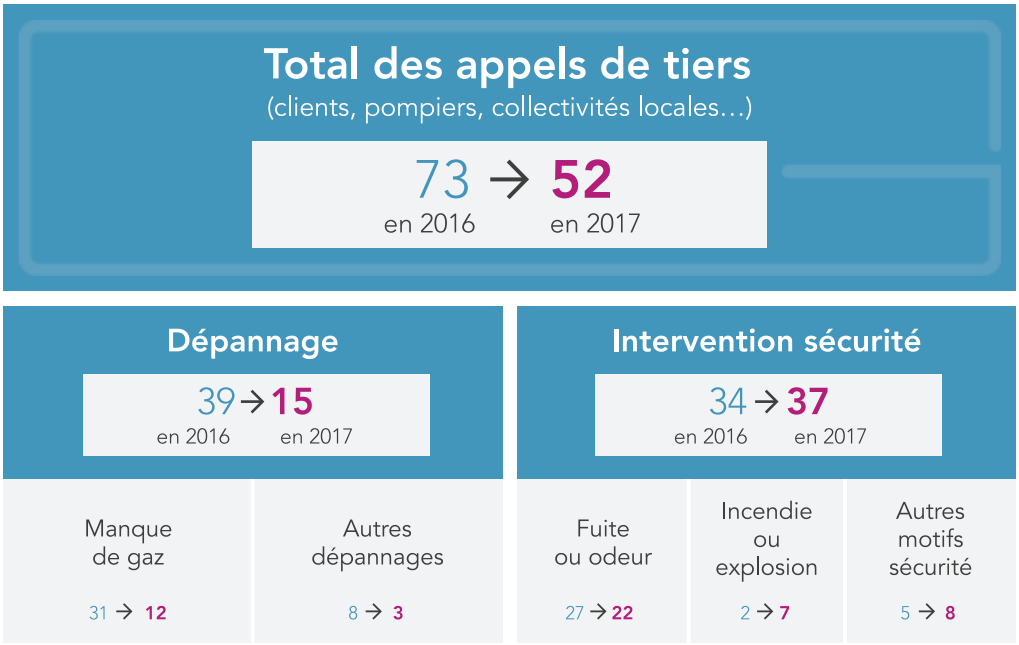
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

28 → **31**

en 2016 — en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 4 → **4**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 20 → **18**
Incendie et/ou explosion 2 → **5**	Autres natures 2 → **4**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 4 → **5**	Ouvrages exploités par GRDF 22 → **21**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 2 → **5**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 3 → **0**	Branchement individuel ou collectif 15 → **16**
CI, CM et branchement particulier 1 → **5**	Poste de détente et protection cathodique 0 → **0**
Autres ouvrages exploités par GRDF 3 → **0**	

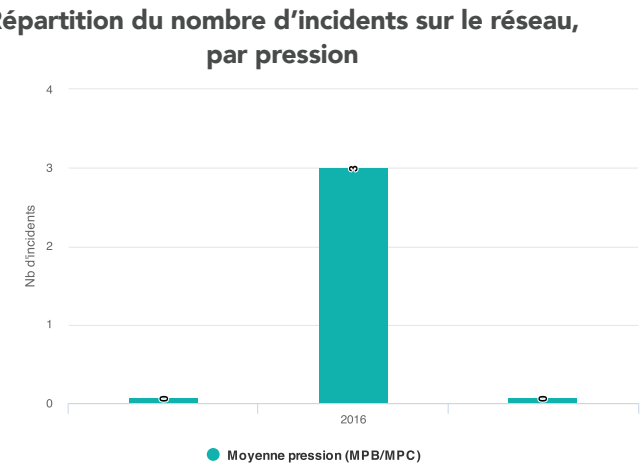
Cause des incidents

Dommages 2 → **0**	Défaut de mise en œuvre 2 → **0**
Défaillance d'installations à proximité 0 → **0**	Incendie 1 → **0**
Environnement 0 → **0**	Matériel 17 → **21**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

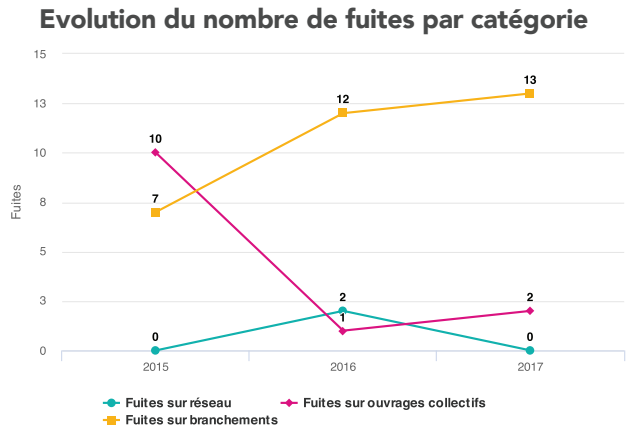
10 → **2**

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

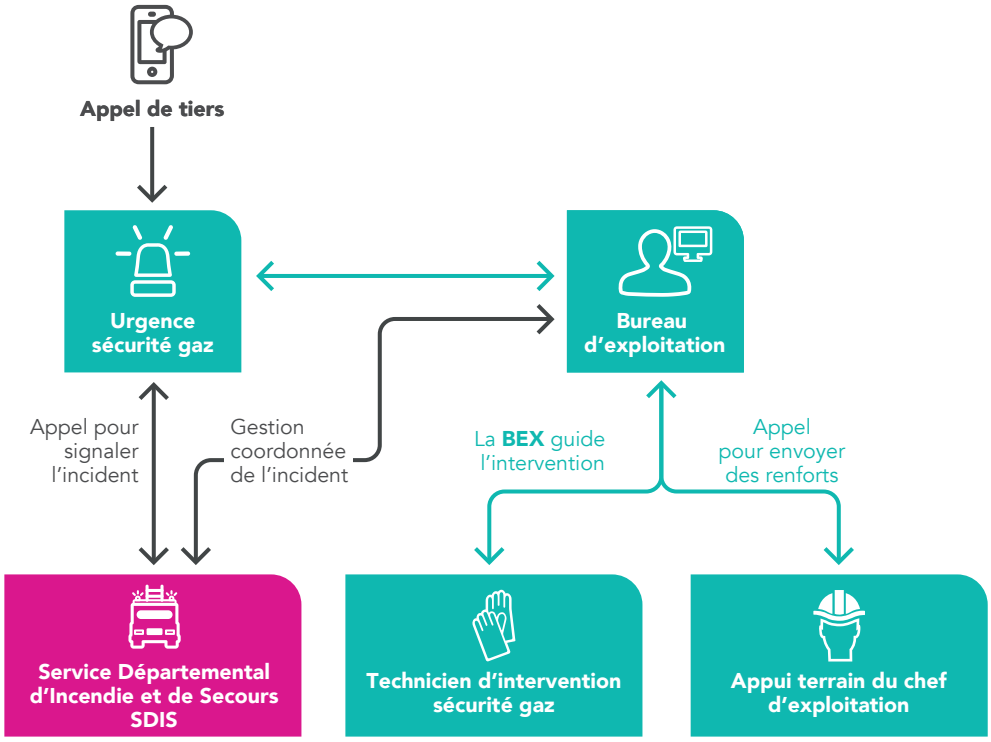
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, aucune Procédure Gaz Renforcées a été réalisée sur un total de 37 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

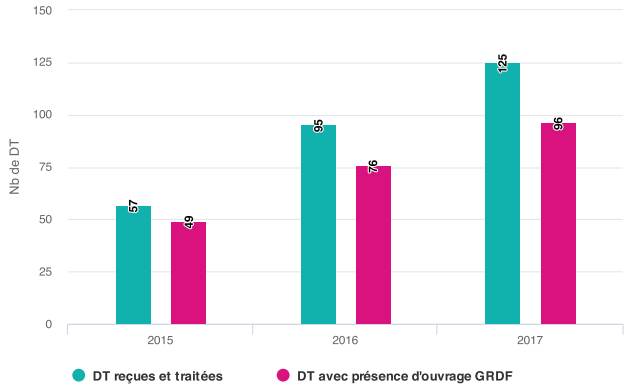
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

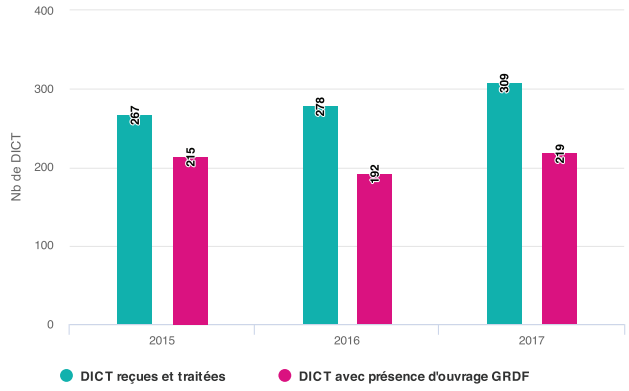
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

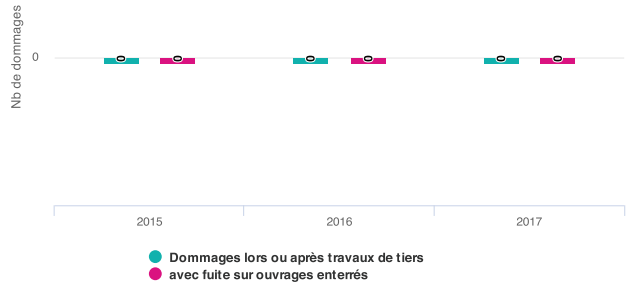
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

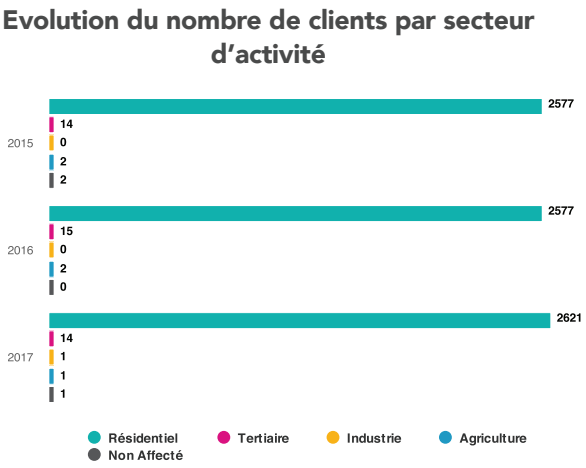
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

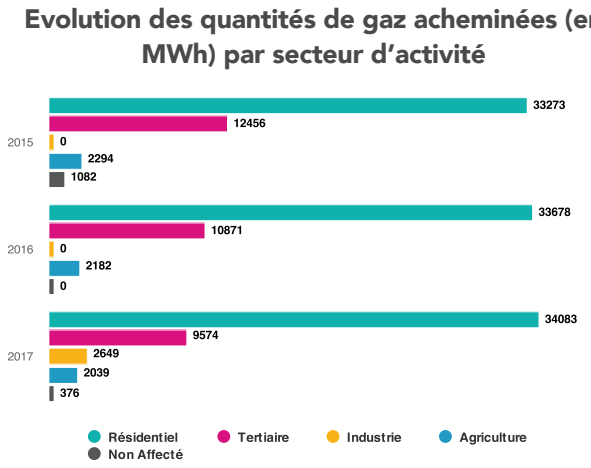
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 2 638. Ce nombre total était de 2 594 en 2016, et de 2 595 en 2015.



sur votre concession

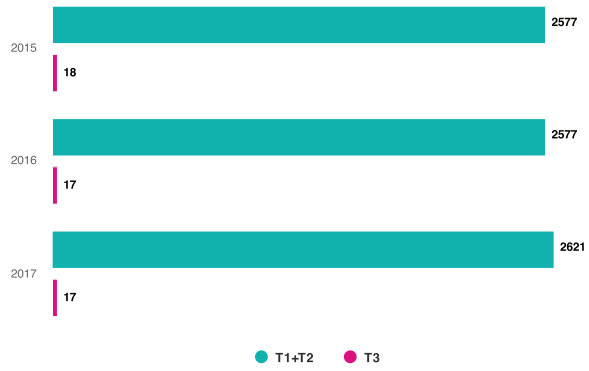
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 49 GWh. Cette quantité était de 47 GWh en 2016, et de 49 GWh en 2015.

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.

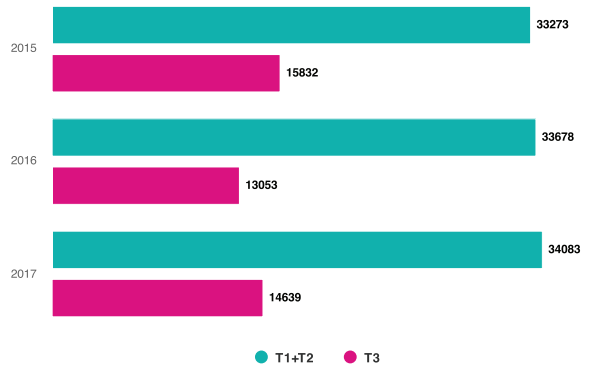
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

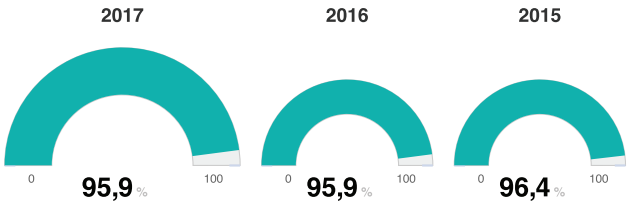
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

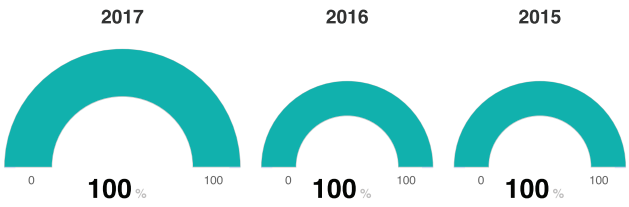
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	253	203	277
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	172	158	194
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	9	13	37
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	85	149	124
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	12	10	12
Déplacement vain	5	2	5
1ère MES	21	2	43

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 21 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

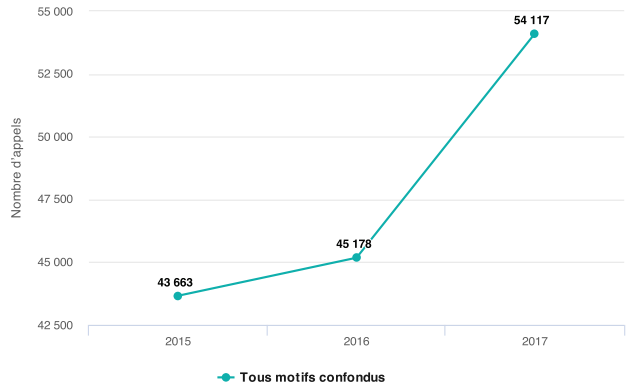
Le Service Client GRDF

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

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

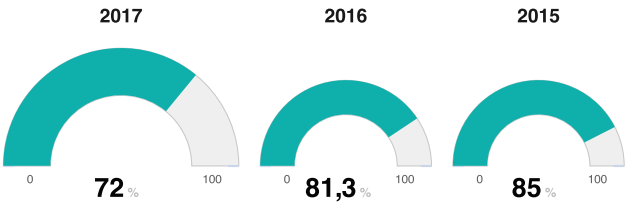
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 98,1% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,4% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 1,5%.

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 2 602. Ce nombre total était de 2 603 en 2016, et de 2 640 en 2015.

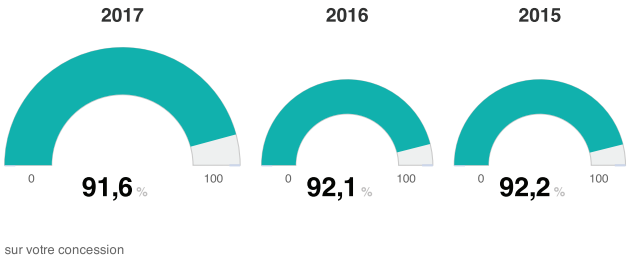
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

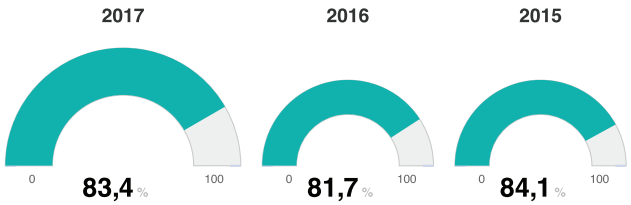
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

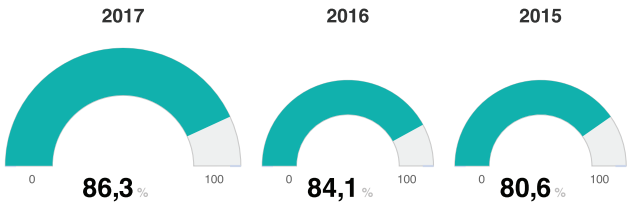
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

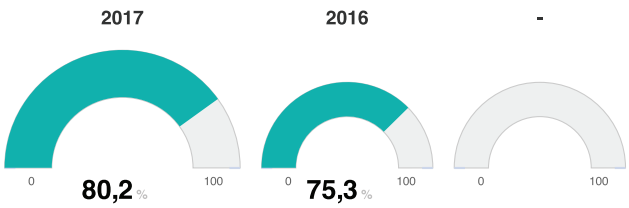
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

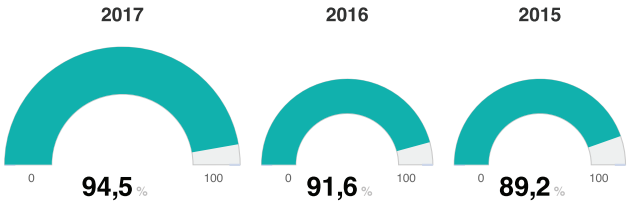
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

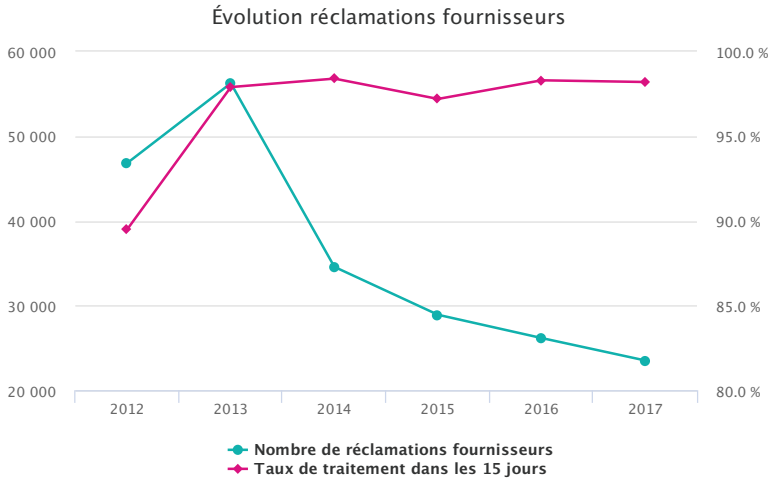
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

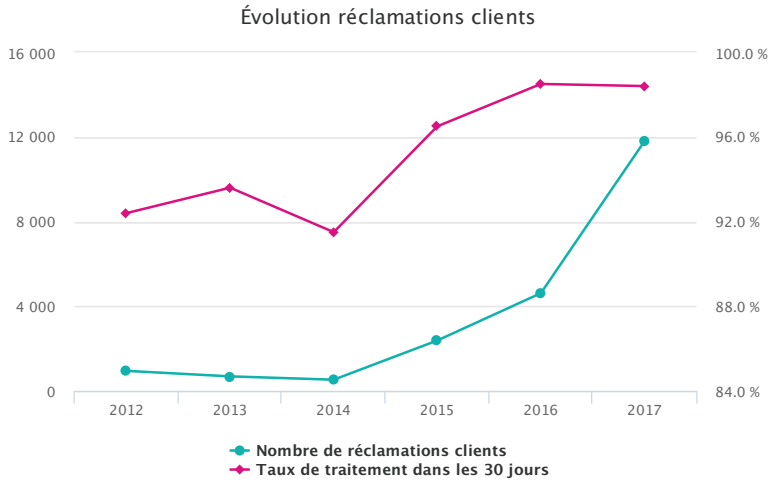
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



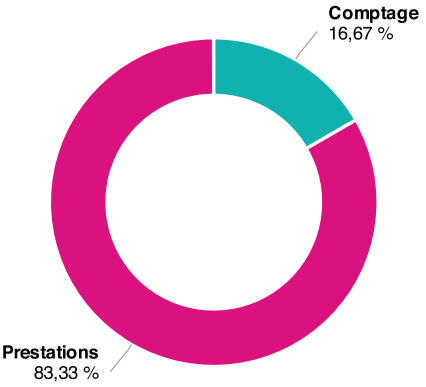
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

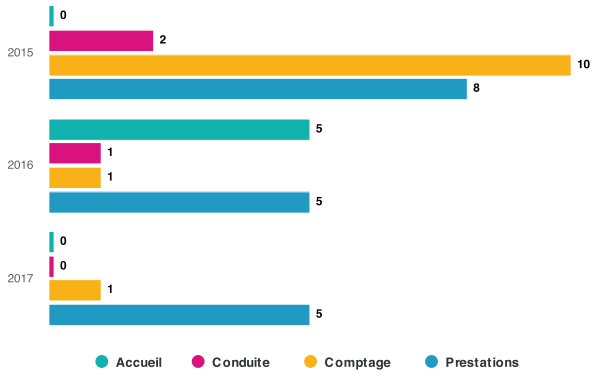
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 6. Ce nombre total était de 12 en 2016, et de 20 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 86

6.4 Les recettes et charges de votre concession 93

6.5 La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	195 281	46 987	114 067
Premier établissement	195 208	41 373	77 667
Canalisations de distribution	156 318	37 751	33 078
Branchements	38 890	3 621	44 589
Branchements - Individuels	38 086	3 621	14 739
Branchements - Collectifs	803	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	25 387
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	4 462
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	73	5 614	36 399
Canalisations de distribution	50	0	31 401
Branchements	22	5 614	4 997
Branchements - Individuels	22	- 54	4 997
Branchements - Collectifs	0	5 668	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	91 401	79 128	37 183
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	50 206	98	347
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	50 184	93	333
Autres équipements	22	4	14
Génie Civil	0	0	0
Terrains	2	0	0
Mobilier et Matériels Divers	7 142	4 953	3 783
Aménagements	5 617	3 268	4 180
Compteurs	7 549	9 920	10 951
Véhicules et engins d'exploitation	3 056	2 653	3 864
Immobilisations incorporelles	17 826	58 235	14 054
Projets informatiques	8 061	54 893	13 953
Autres immobilisations incorporelles	9 764	3 341	101

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)			
	2015	2016	2017
TOTAL	168 893	101 067	303 497
Développement du réseau	54 919	3 885	197 924
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	15 359	3 885	5 924
sans extension	13 403	4 143	5 916
avec extension	1 955	- 258	8
Lotissements, zones d'aménagement	8 922	0	185 681
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	30 627	0	6 319
sans extension	0	0	0
avec extension	30 626	0	6 318
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	9	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	25 968	1 195	0
Adaptation et sécurisation des ouvrages	36 463	46 427	2 969
Investissements de structure des ouvrages	31 401	36 556	0
Dont restructurations et renforcements	0	36 556	0
Dont schéma de vannage	31 401	0	0
Modernisation des ouvrages	1	5 668	47
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	5 668	2
Autres investissements de modernisation	1	0	45
Modernisation de la cartographie	5 060	4 202	2 921
Comptage	11 528	10 133	56 630
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	48 296
Postes de livraison clients	0	0	174
Compteurs et télérelevé	11 528	10 133	8 158
Autres	40 013	39 426	45 972
Logistique	11 603	13 000	19 141
Véhicules	3 864	2 653	3 056
Immobilier	4 077	5 207	8 276
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	3 660	5 138	7 809
Système d'information	28 410	26 426	26 830

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)	2017	2016	2015
Produits	755 651	741 663	740 438
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	717 841	705 949	696 596
Recettes liées aux prestations complémentaires	37 809	35 713	43 841
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	746 932	690 971	738 290
Charges d'exploitation	402 669	349 819	366 143
Charges liées investissements sur les biens concédés	280 000	281 767	317 558
Charges liées investissements autres biens	64 262	59 384	54 588
Total	8 718	50 691	2 147
Dont impact climatique	2 784	- 19 812	- 12 781
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	- 52 837	10 696	1 736
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	58 772	59 807	13 190

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

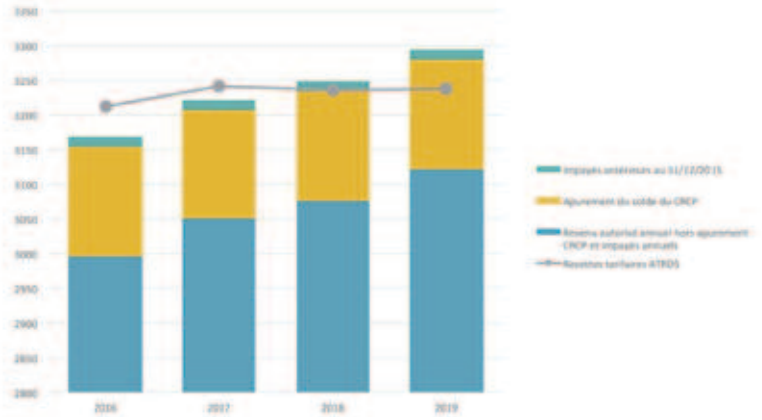
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	755 651	741 663	740 438
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	717 841	705 949	696 596
Recettes liées aux prestations complémentaires	37 809	35 713	43 841
Recettes liées aux prestations du catalogue	35 382	34 632	37 943
Recettes liées aux prestations ponctuelles	8 172	7 470	10 495
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	1 841	1 994	2 814
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	6 330	5 475	7 680
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	27 209	27 149	27 429
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	17 016	17 732	18 264
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	10 193	9 416	9 165
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	13	18
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	749	440	4 691
Autres recettes	1 678	640	1 206
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	402 669	349 819	366 143
Main d'œuvre	179 267	135 559	137 862
Achats de matériel, fournitures et énergie	28 161	36 844	42 668
Sous-traitance	26 096	14 514	20 862
Autres charges d'exploitation	120 028	117 013	115 470
Dont immobilier	18 186	16 912	18 267
Dont informatique, poste et telecom	26 351	17 147	11 994
Dont assurances	10 848	14 351	12 558
Dont entretien des véhicules et carburant	3 241	3 698	3 719
Dont communication et développement des usages du gaz nature	9 061	6 816	7 613
Dont autres	14 528	22 373	17 475
Dont charges liées aux prestations complémentaires	37 809	35 713	43 841
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	13 374	11 773	13 035
Dont redevance contractuelle	9 782	9 466	9 544
Dont redevance d'occupation du domaine public	3 592	2 306	3 490
Impôts et taxes	9 443	9 474	9 303
Dont CVAE et taxes foncières	9 430	9 416	9 197
Dont autres impôts et taxes	12	57	106
Contribution des fonctions centrales mutualisées	26 296	24 640	26 940

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	279 999	281 767	317 558
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	74 214	75 191	85 093
Branchements - Individuels	43 695	43 578	49 172
Branchements - Collectifs	7 650	7 725	8 604
Branchements - Conduites montantes	17 199	17 965	20 545
Branchements - Conduites d'immeubles	5 669	5 922	6 771
Premier établissement hors branchements	200 831	198 174	222 037
Canalisations de distribution	198 386	195 685	219 228
Installations techniques	2 445	2 489	2 808
Postes de détente	2 445	2 489	2 808
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	4 953	8 401	10 428
Canalisations de distribution	4 953	8 401	10 428
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. rééval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15,3*1,01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	64 262	59 384	54 588
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	7 161	4 939	5 408
Postes de détente	190	192	218
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	6 941	4 717	5 154
Autres équipements	29	29	35
Génie Civil	44	46	52
Terrains	73	73	87
Mobilier et Matériels Divers	4 691	4 074	3 758
Aménagements	5 560	5 166	5 175
Compteurs	11 160	12 652	13 261
Véhicules et engins d'exploitation	3 406	3 290	3 177
Immobilisations incorporelles	32 164	29 141	23 666
Projets informatiques	25 455	27 714	23 558
Autres immobilisations incorporelles	6 708	1 426	108

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	4 293 660	0	297 519
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	1 139 067	0	183 563
Branchements - Individuels	673 418	0	100 088
Branchements - Collectifs	116 177	0	32 904
Branchements - Conduites montantes	262 777	0	30 046
Branchements - Conduites d'immeubles	86 693	0	20 523
Premier établissement hors branchements	3 005 468	0	113 953
Canalisations de distribution	2 967 278	0	113 953
Installations techniques	38 190	0	0
Postes de détente	38 190	0	0
Renouvellement hors branchements	149 107	0	2
Canalisations de distribution	149 104	0	2
Installations techniques	2	0	0
Postes de détente	2	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	668 372	0	0
Installations techniques	122 773	0	0
Postes de détente	2 839	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	107 447	0	0
Autres équipements	12 486	0	0
Génie Civil	1 086	0	0
Terrains	194	0	0
Mobilier et Matériels Divers	57 768	0	0
Aménagements	47 652	0	0
Compteurs	138 500	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	28 152	0	0
Immobilisations incorporelles	272 244	0	0
Projets informatiques	221 976	0	0
Autres immobilisations incorporelles	50 267	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	2 820 158	2 881 987	134 247	145 753	280 000
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	758 153	762 055	35 359	38 854	74 214
Branchements - Individuels	458 006	476 609	19 856	23 838	43 695
Branchements - Collectifs	77 105	74 130	3 777	3 872	7 650
Branchements - Conduites montantes	167 916	159 106	8 810	8 389	17 199
Branchements - Conduites d'immeubles	55 125	52 210	2 915	2 754	5 669
Premier établissement hors branchements	2 028 279	2 089 475	95 554	105 276	200 831
Canalisations de distribution	2 004 228	2 066 668	94 312	104 074	198 386
Installations techniques	24 050	22 807	1 242	1 202	2 445
Postes de détente	24 050	22 807	1 242	1 202	2 445
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	33 725	30 456	3 332	1 621	4 954
Canalisations de distribution	33 724	30 452	3 332	1 621	4 954
Installations techniques	1	4	0	0	0
Postes de détente	1	4	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	252 784	289 806	49 542	14 720	64 262
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	18 655	63 956	4 992	2 168	7 161
Postes de détente	2 013	1 923	89	100	190
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	16 552	61 949	4 878	2 063	6 941
Autres équipements	89	83	24	4	29
Génie Civil	438	415	22	21	44
Terrains	1 472	1 472	0	73	73
Mobilier et Matériels Divers	15 865	18 161	3 758	932	4 691
Aménagements	22 903	22 619	4 317	1 243	5 560
Compteurs	75 141	74 675	7 243	3 917	11 160
Véhicules et engins d'exploitation	9 260	9 403	2 874	532	3 406
Immobilisations incorporelles	109 047	99 102	26 333	5 830	32 164
Projets informatiques	71 077	56 090	21 760	3 694	25 455
Autres immobilisations incorporelles	37 969	43 012	4 573	2 135	6 708

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

LES PENNES-MIRABEAU

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

ENSUES-LA-REDONNE (AMP)



GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

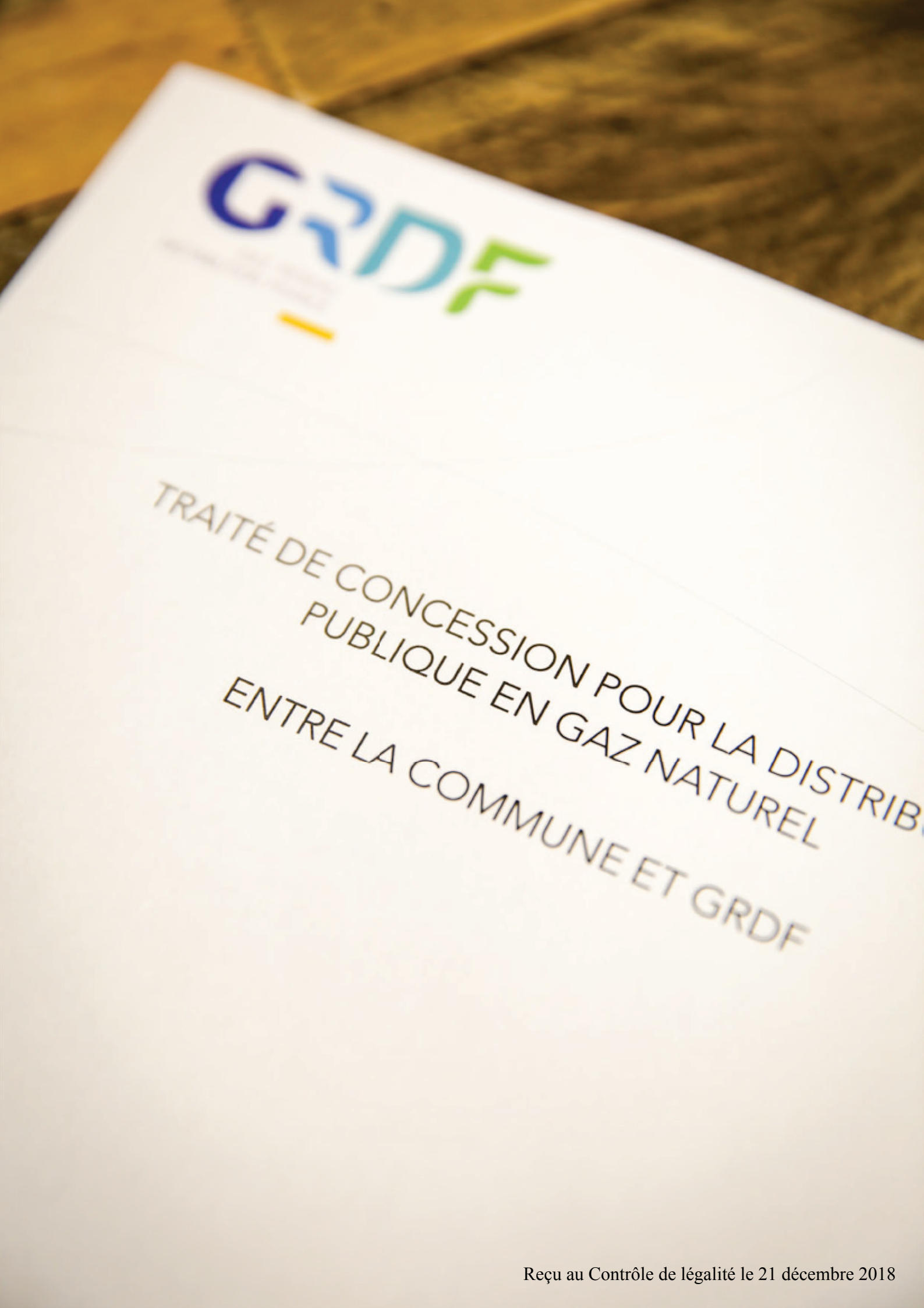
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 83
Les recettes et charges de votre concession 90
La valorisation du patrimoine 100

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

94,5%

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

Contrat

2045

Année d'échéance du contrat

30

Durée du contrat

1 janvier 2015

Date d'entrée en vigueur du contrat

Économie

2 670,57 €

Redevance R1 versée

0 €

Investissements réalisés sur la concession

0 €

Valeur nette réévaluée du patrimoine

0 €

Recettes acheminement et hors acheminement

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Maintenance & sécurité



2

Nombre d'interventions de sécurité gaz



1

Nombre d'incidents

Patrimoine



63

Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Emmanuelle DIEZMA
Conseillère Collectivités Territoriales
06 68 96 50 31
emmanuelle.diezma@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 01/01/2015

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



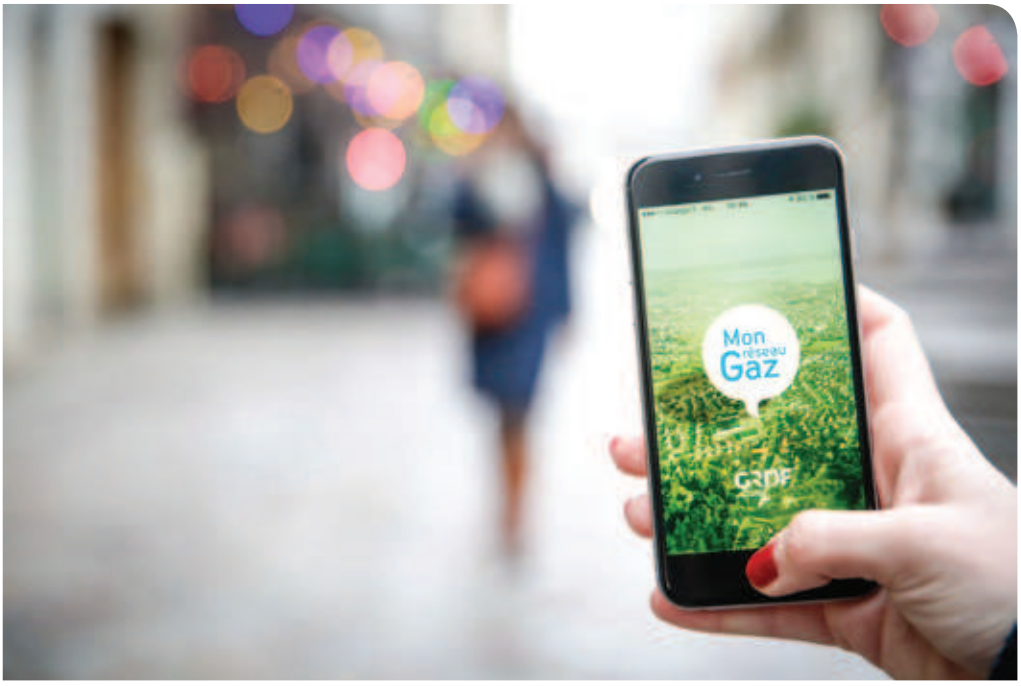
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

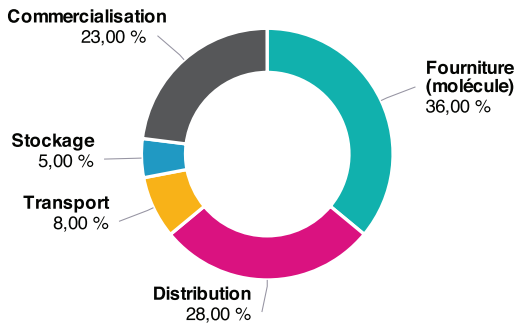
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

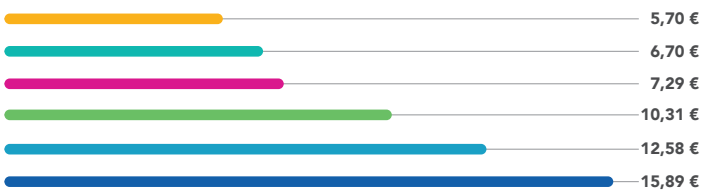
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

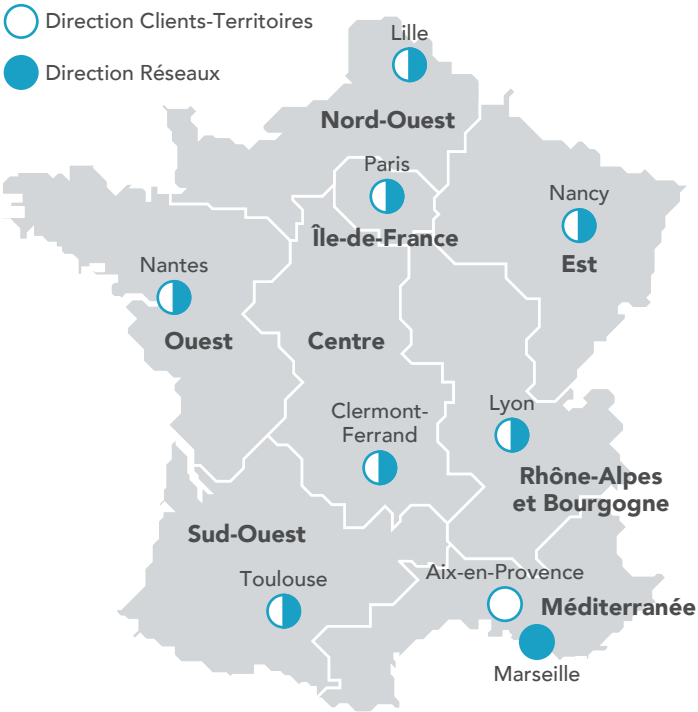
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

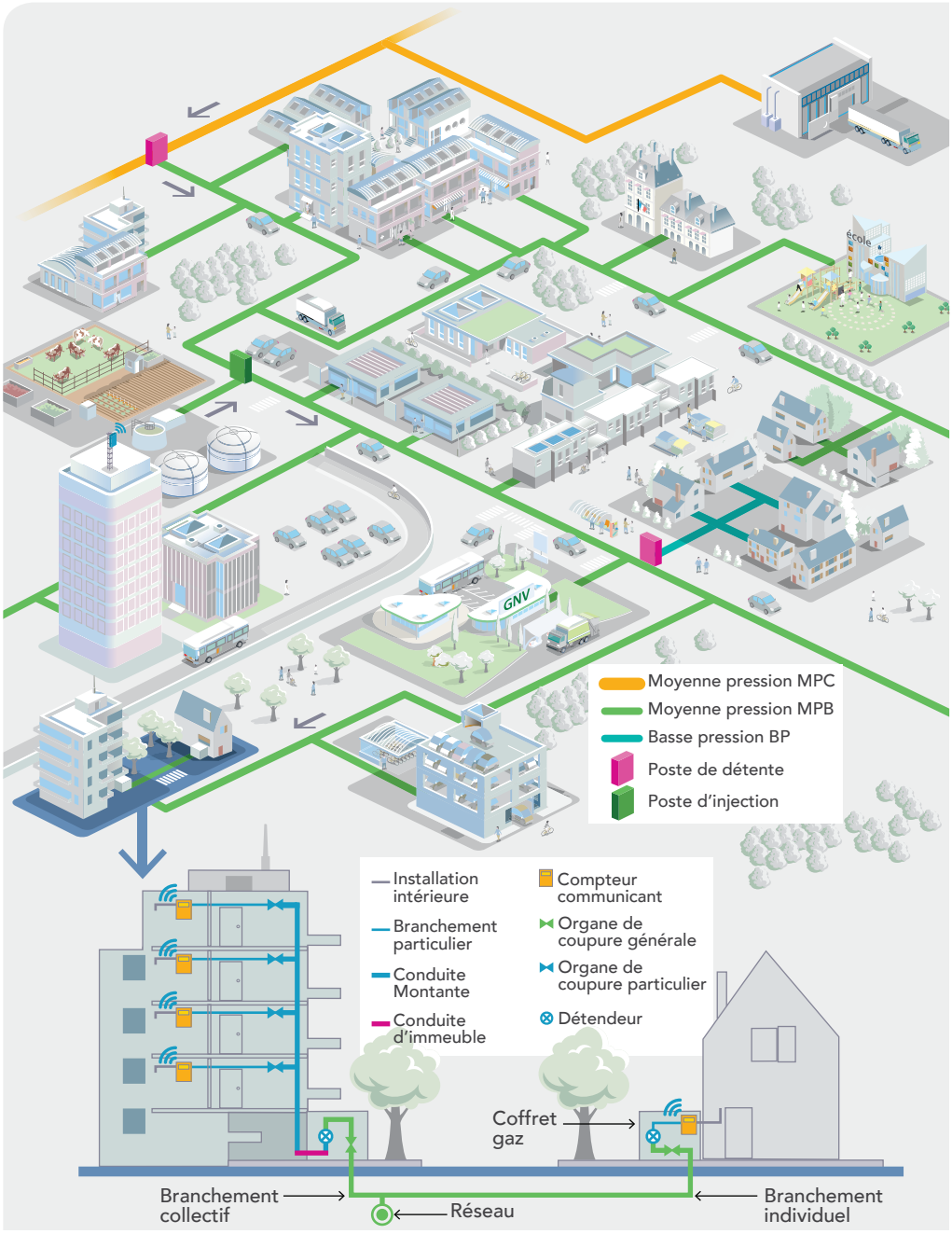
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017

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

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)

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

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de {{SIG_LongueurReseau_EnService_AA0}}. Cette longueur était de {{SIG_LongueurReseau_EnService_AA1}} en 2016, et de {{SIG_LongueurReseau_EnService_AA2}} en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire 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 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017

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

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)

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

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	0	0	0
Branchements collectifs	0	0	0



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

La mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, aucun acte de mise à jour de la cartographie n'a été réalisé sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	0
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	0
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	0
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	0
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
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	0
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	0
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		63

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), comme par exemple la mise en œuvre de « mesures compensatoires » suite aux résultats des études de dangers réalisées pour les canalisations « hautes caractéristiques ».

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

D'autres investissements sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

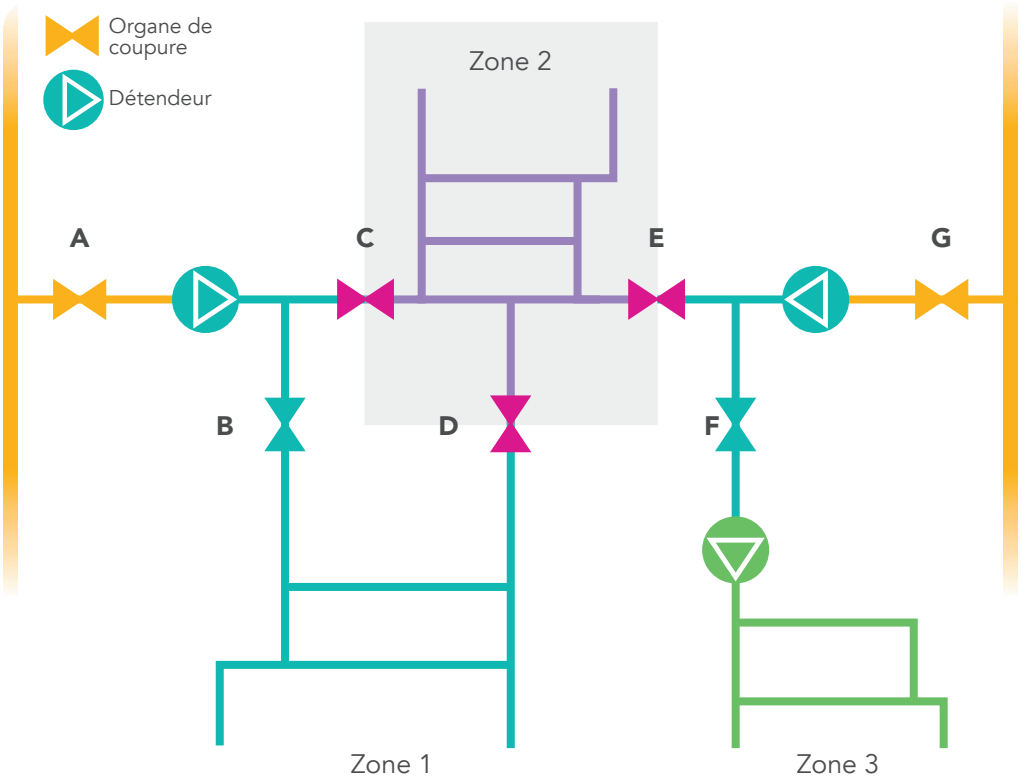
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



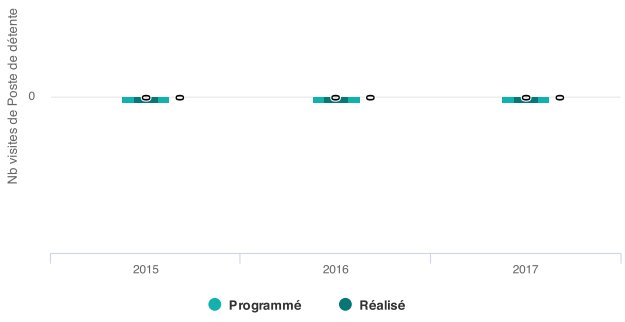
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

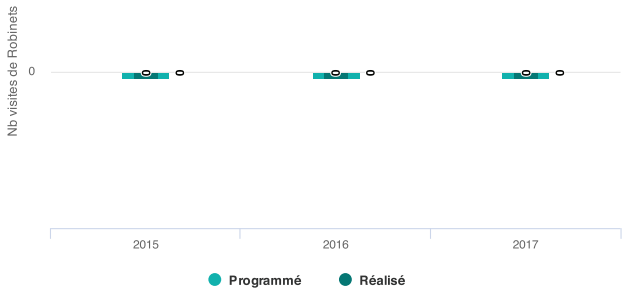
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

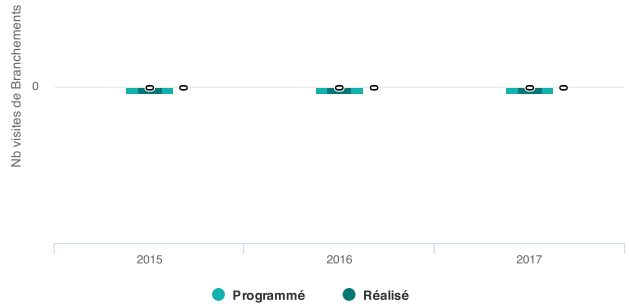
Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Maintenance des branchements collectifs (en nombre de visites)



sur votre concession

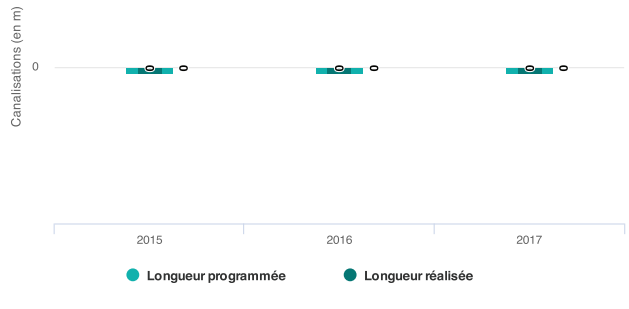
La surveillance systématique du réseau

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).

Surveillance du réseau (programmation et réalisation)



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- aucun diagnostic n'a été réalisé au niveau de la concession 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 biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

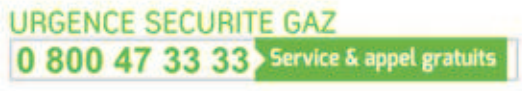
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans			
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	0	0	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

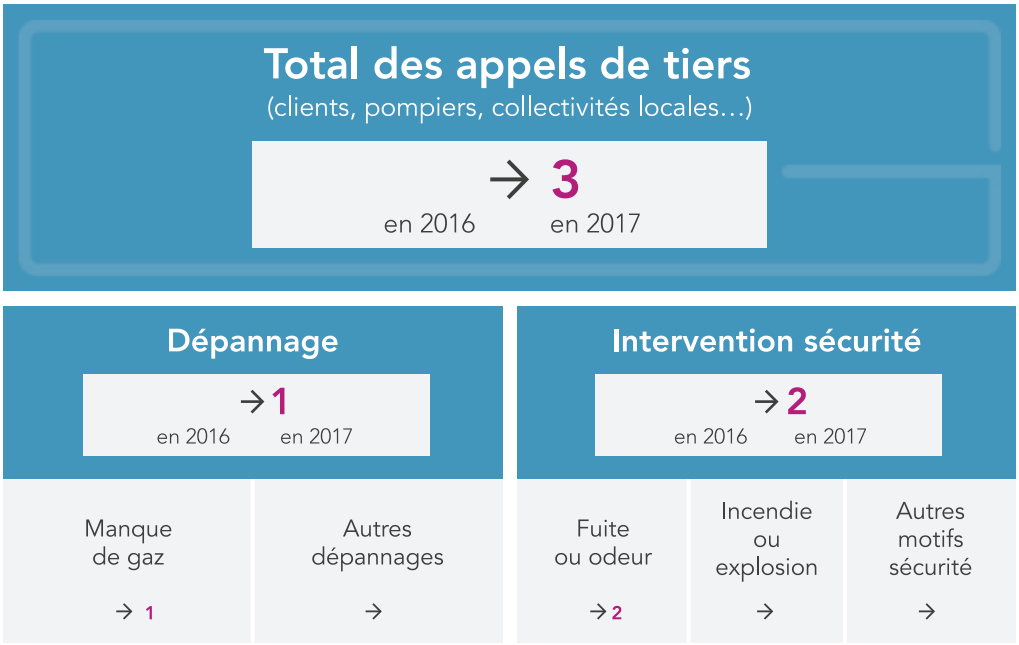
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

→ 1

en 2016 en 2017

Nature des incidents

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

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF → 0	Ouvrages exploités par GRDF → 0
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) → 1	

Type d'ouvrage touché

Réseau → 0	Branchement individuel ou collectif → 0
CI, CM et branchement particulier → 0	Poste de détente et protection cathodique → 0
Autres ouvrages exploités par GRDF → 0	

Cause des incidents

Dommages → 0	Défaut de mise en œuvre → 0
Défaillance d'installations à proximité → 0	Incendie → 0
Environnement → 0	Matériel → 0

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident →

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Répartition du nombre d'incidents sur le réseau, par pression

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

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Evolution du nombre de fuites par catégorie

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

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

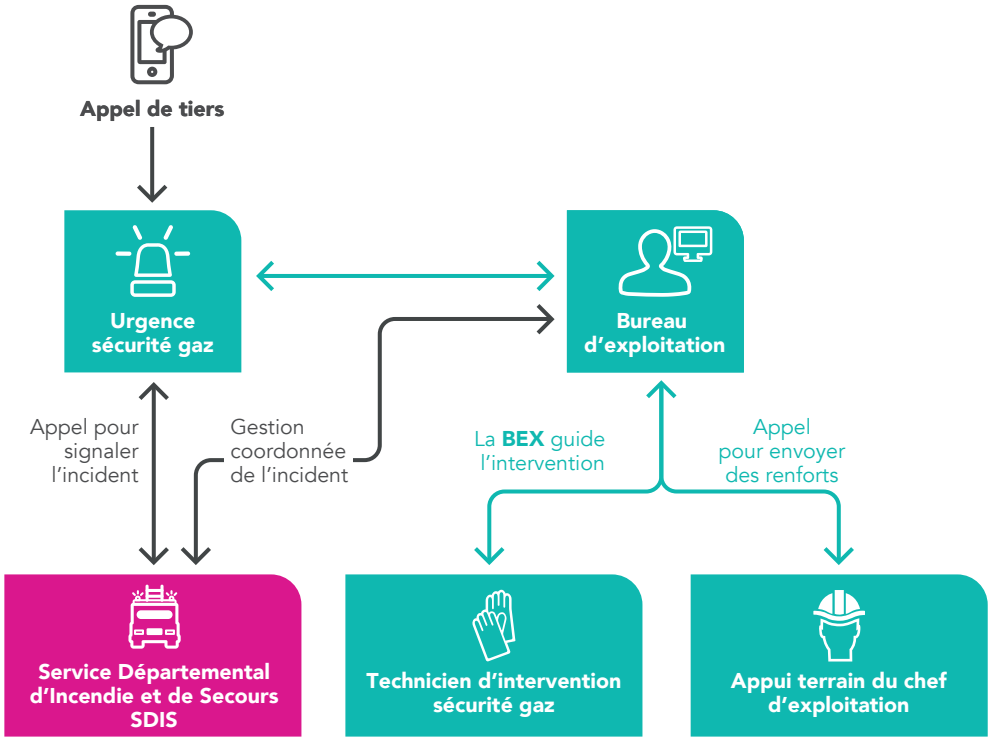
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, aucune Procédure Gaz Renforcées 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

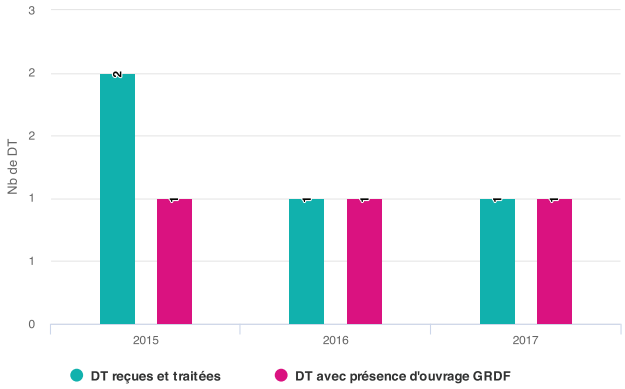
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

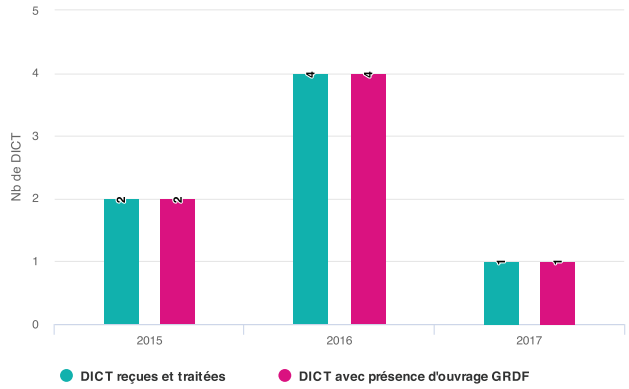
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

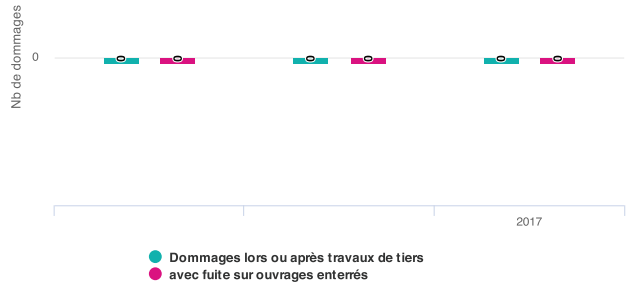
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par secteur d'activité

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

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de {{ACDC_Nb_Clients_AA0}}. Ce nombre total était de {{ACDC_Nb_Clients_AA1}} en 2016, et de {{ACDC_Nb_Clients_AA2}} en 2015.

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par secteur d'activité

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

En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de {{ACDC_QteAch_DCP_AA0}}. Cette quantité était de {{ACDC_QteAch_DCP_AA1}} en 2016, et de {{ACDC_QteAch_DCP_AA2}} en 2015.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif

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

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif

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

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

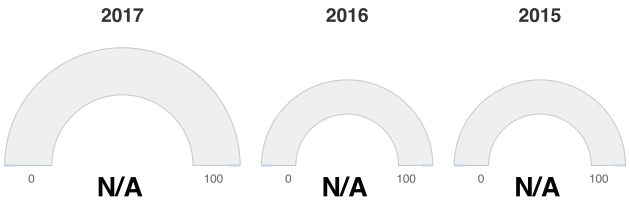
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

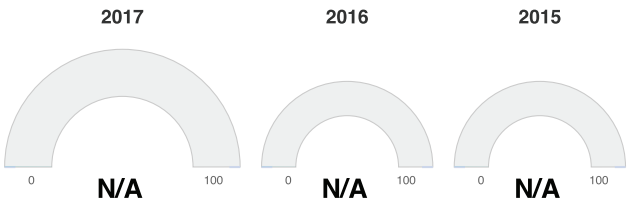
Principales demandes de prestations réalisées			
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	0	0	0
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	0	0	0
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	0	0	0
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	0	0	0
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	0	0	0
Déplacement vain	0	0	0
1ère MES	0	0	0

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, {{Omega_Nb_1ere_MES_AA0}} premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

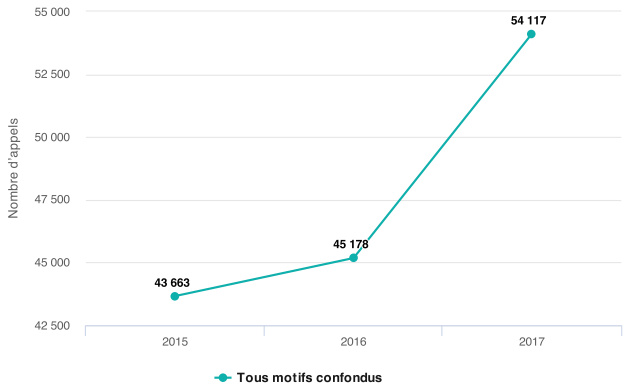
Le Service Client GRDF

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

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

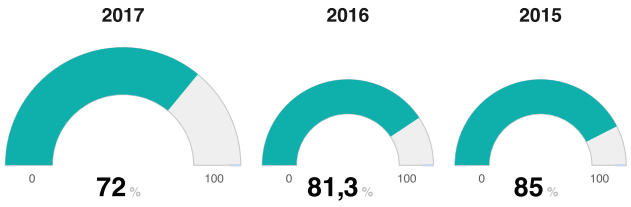
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

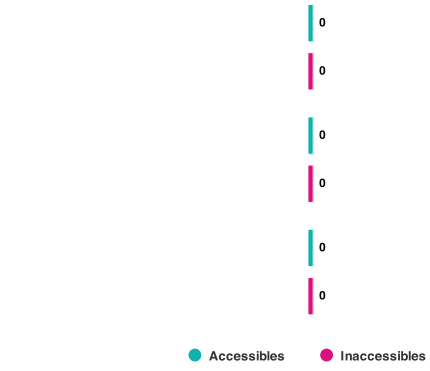
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

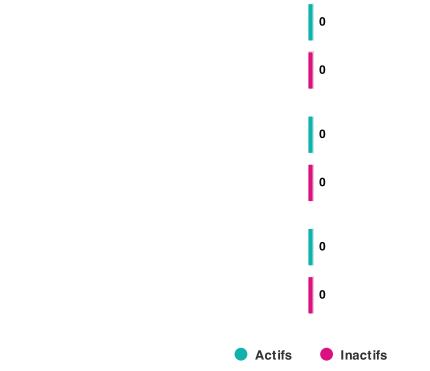
Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de {{QE_Compteurs_AA0}}. Ce nombre total était de {{QE_Compteurs_AA1}} en 2016, et de {{QE_Compteurs_AA2}} en 2015.

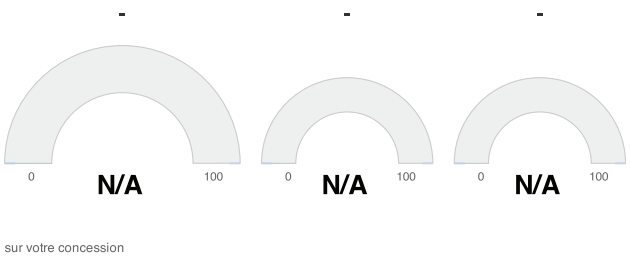
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

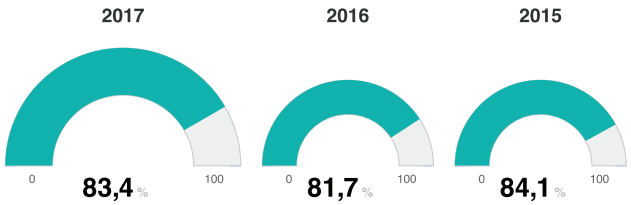
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

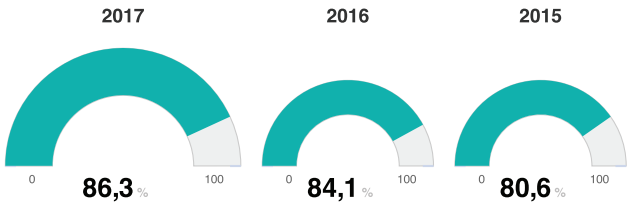
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

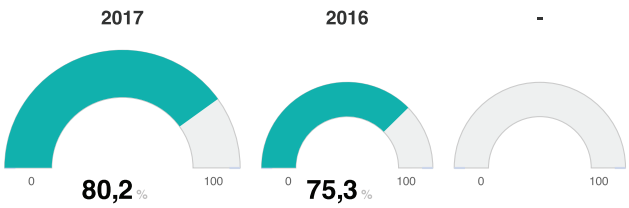
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

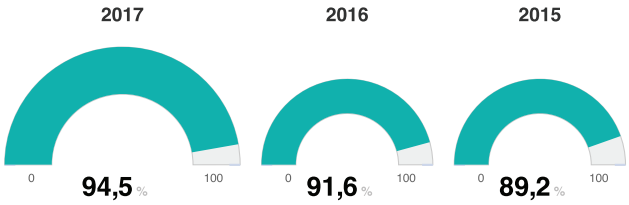
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

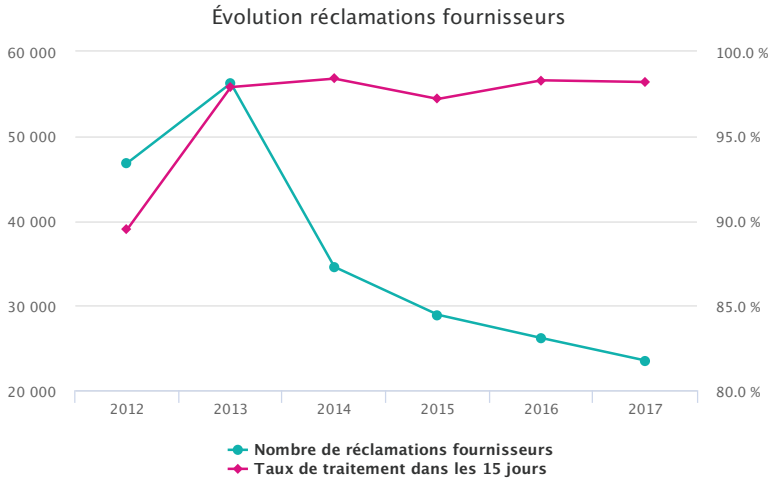
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

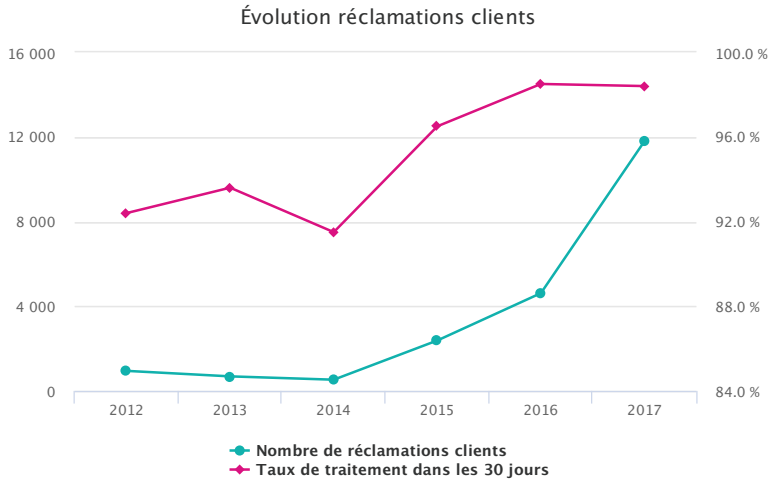
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

- « 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 2017

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

Evolution du nombre de réclamations par motif

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

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de {{Recla_Nb_Total_AA0}}. Ce nombre total était de {{Recla_Nb_Total_AA1}} en 2016, et de {{Recla_Nb_Total_AA2}} en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à {{Recla_Taux_Reponse_30j_AA0}}.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 83

6.4 Les recettes et charges de votre concession 90

6.5 La valorisation du patrimoine 100

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

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

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)	2017	2016	2015
Produits	0	0	0
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	0	0	0
Recettes liées aux prestations complémentaires	0	0	0
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	3 367	11 625	2 680
Charges d'exploitation	3 367	9 749	2 680
Charges liées investissements sur les biens concédés	0	1 875	0
Charges liées investissements autres biens	0	0	0
Total	- 3 367	- 11 625	- 2 680
Dont impact climatique	0	0	0
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	- 3 452	- 11 625	- 2 678
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	84	0	- 1

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

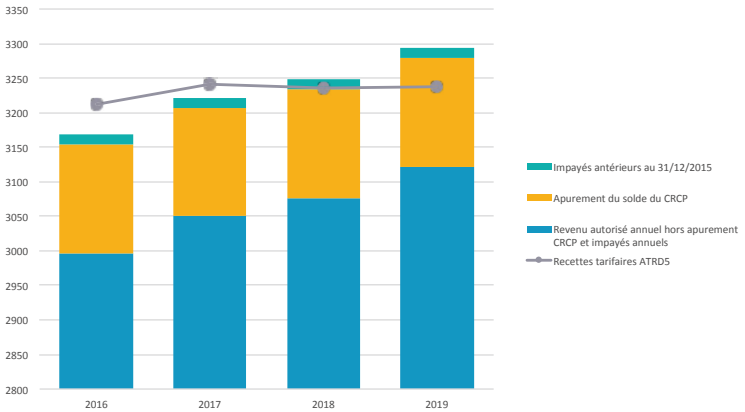
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

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

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	3 367	9 749	2 680
Main d'œuvre	639	6 990	95
Achats de matériel, fournitures et énergie	40	40	1
Sous-traitance	54	8	6
Autres charges d'exploitation	- 39	103	0
Dont immobilier	1	1	0
Dont informatique, poste et telecom	1	14	0
Dont assurances	0	0	0
Dont entretien des véhicules et carburant	0	0	0
Dont communication et développement des usages du gaz nature	3	72	0
Dont autres	- 46	15	0
Dont charges liées aux prestations complémentaires	0	0	0
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	2 670	2 603	2 576
Dont redevance contractuelle	2 670	2 603	2 576
Dont redevance d'occupation du domaine public	0	0	0
Impôts et taxes	3	4	0
Dont CVAE et taxes foncières	3	4	0
Dont autres impôts et taxes	0	0	0
Contribution des fonctions centrales mutualisées	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- Des clés patrimoniales doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

une évolution des montants affectés à chacune des concessions en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Charges d'investissements (montant en euros)	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	0	1 875	0
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	0	0	0
Branchements - Individuels	0	0	0
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Premier établissement hors branchements	0	1 875	0
Canalisations de distribution	0	1 875	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	0	0	0
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

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). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N = R_N + CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué

Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N = (VNR_N^{DébutAnnée}) \div (D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :

$VNR_N^{DébutAnnée} = VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$

$VNR_N^{FinAnnée} = VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$

Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N = VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$

Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.

Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. réeval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

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

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

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

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

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

ENSUES-LA-REDONNE (AMP)

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

PERTUIS



GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

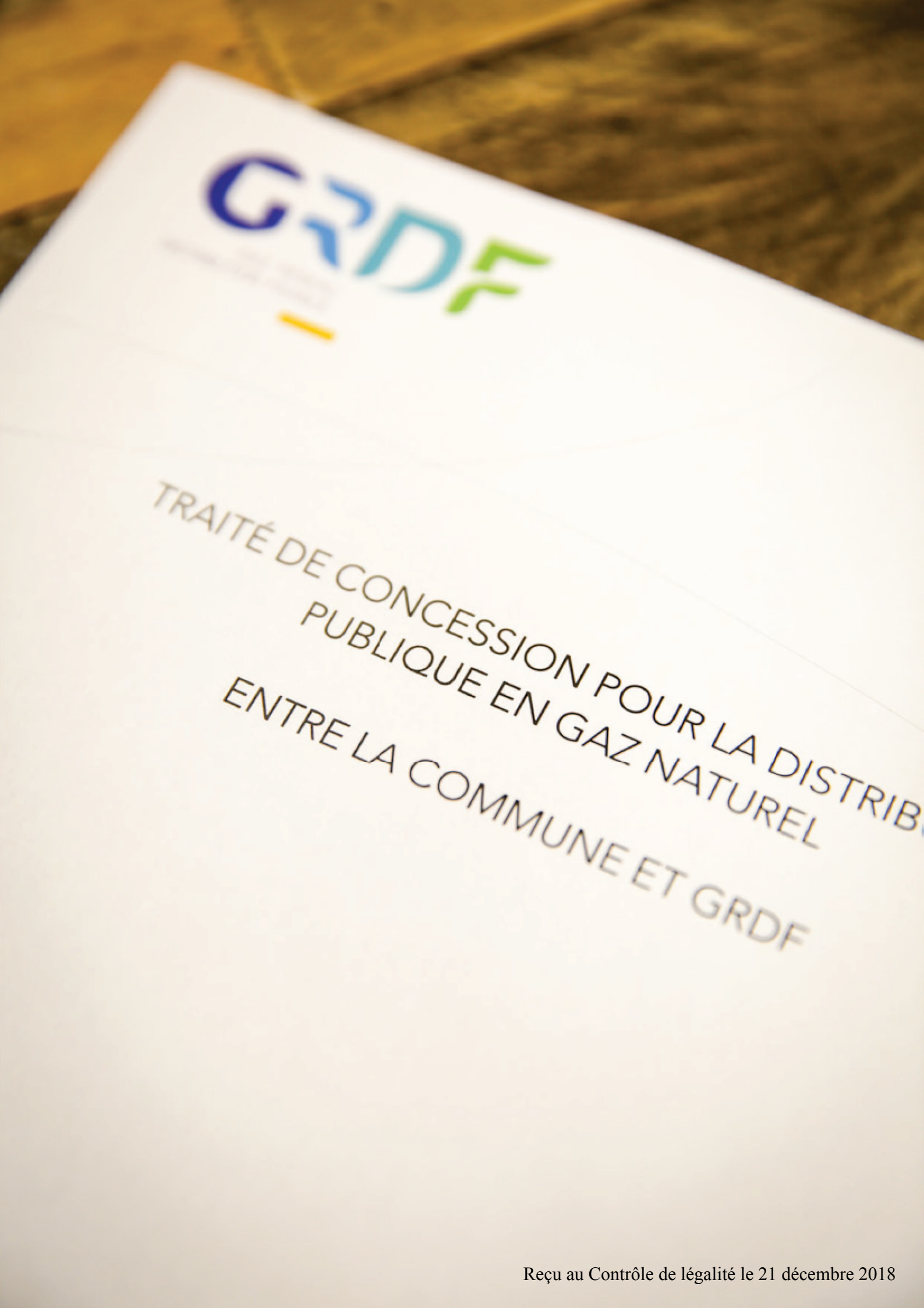
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 86
Les recettes et charges de votre concession 93
La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

999
Nombre de clients du réseau

10
Nombre de premières mises en service clients

36 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

1
Nombre de réclamations

93,67%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2024
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

2 juin 1994
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

74 177 €
Investissements réalisés sur la concession

3,2M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

412 490 €
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

1515,7%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

100%
Taux de visites réalisées sur les postes de détente réseau

161,9%
Taux de visites réalisées sur les robinets

100%
Taux de visites réalisées sur les branchements

15
Nombre d'interventions de sécurité gaz

16
Nombre d'incidents

Patrimoine

44,88 km
Longueur totale de canalisations

927
Nombre de compteurs résidentiels actifs

150 m
Longueur de réseau développé

87
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Christophe ENJOLRAS
Conseiller Collectivités Territoriales
06 98 65 35 26 | 04 90 81 40 63
christophe.enjolras@grdf.fr

Olivier BONIFAY
Directeur Territorial
06 64 78 54 73
olivier.bonifay@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 02/06/1994

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



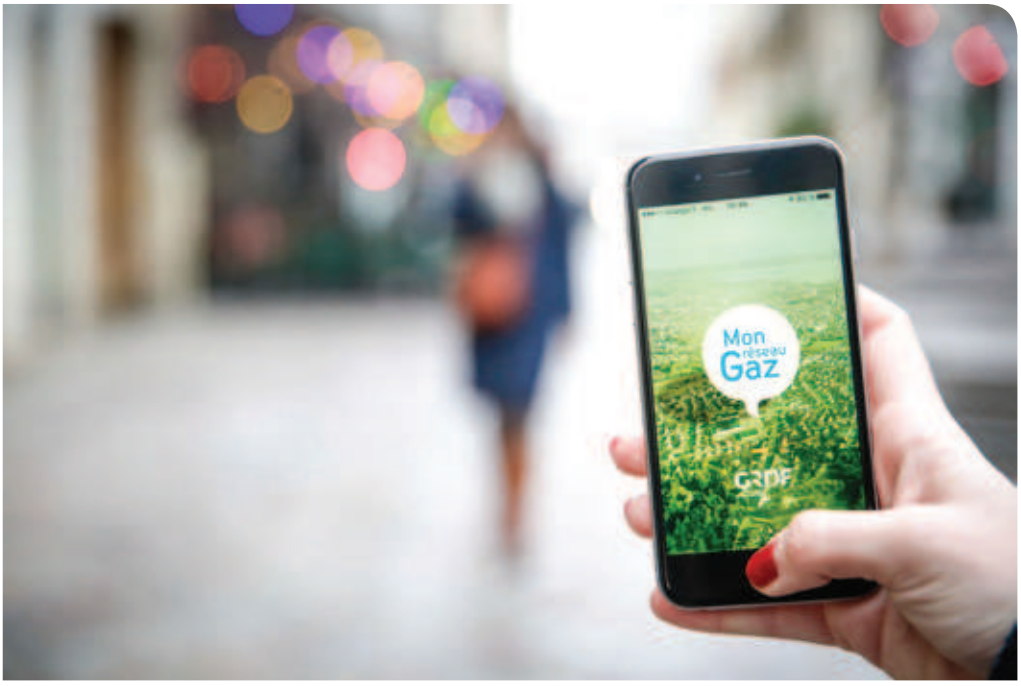
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

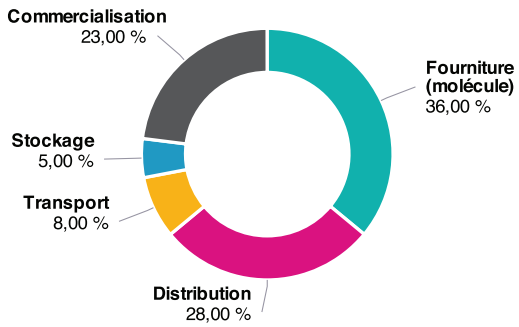
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

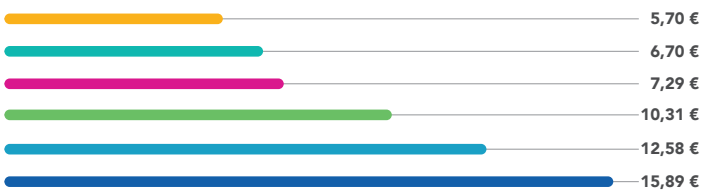
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

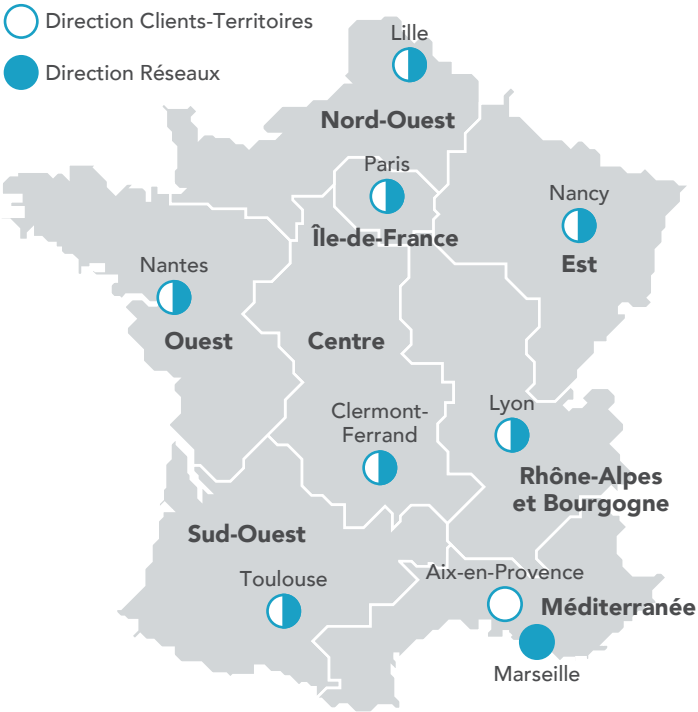
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Vaucluse, GRDF a fait travailler 3 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

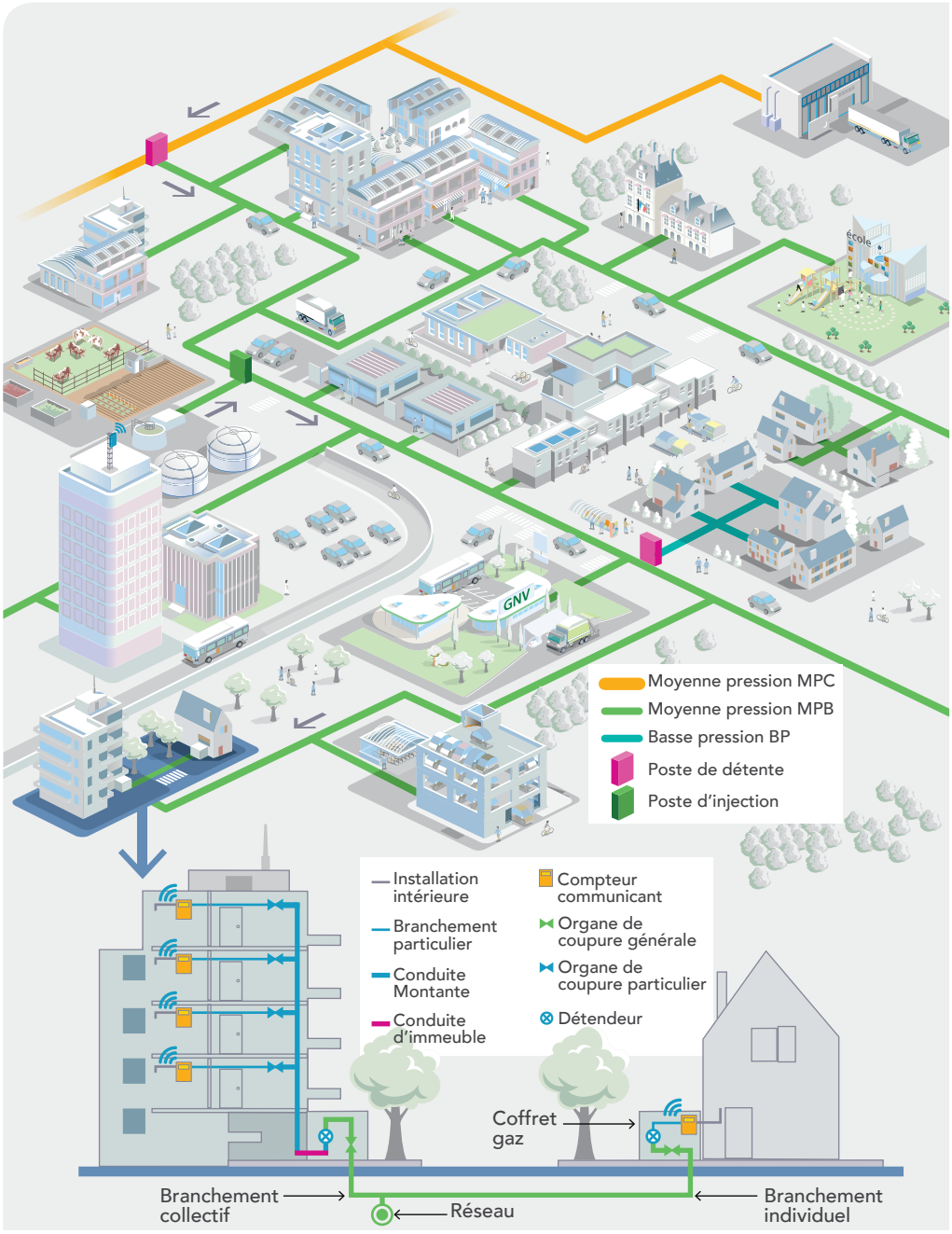
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

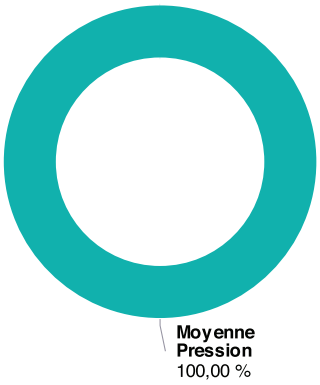
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

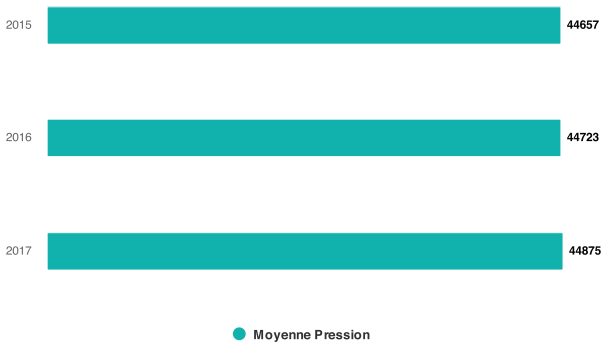
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 44,88 km. Cette longueur était de 44,72 km en 2016, et de 44,66 km en 2015.

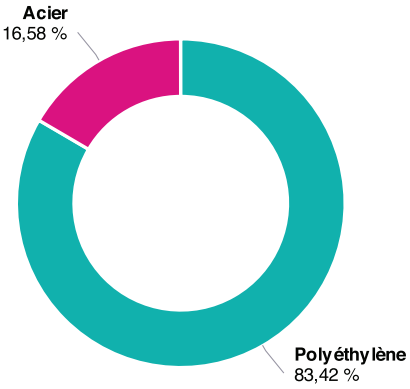
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

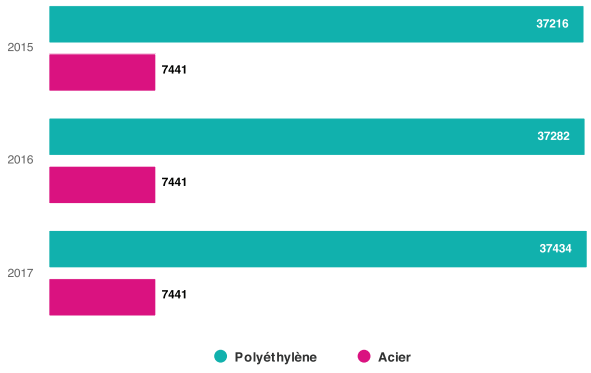
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	1	1	1
Robinets de réseau	25	24	24
Branchements collectifs	47	47	31



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 5 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	3
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	8
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	4
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	1
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		87

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 150 m.

Travaux de Développement	
CHEMIN DE SAINT CLAIR	124 m
RUE PHILIPPE DE GIRARD	26 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), comme par exemple la mise en œuvre de « mesures compensatoires »

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

suite aux résultats des études de dangers réalisées pour les canalisations « hautes caractéristiques ».
D'autres investissements sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

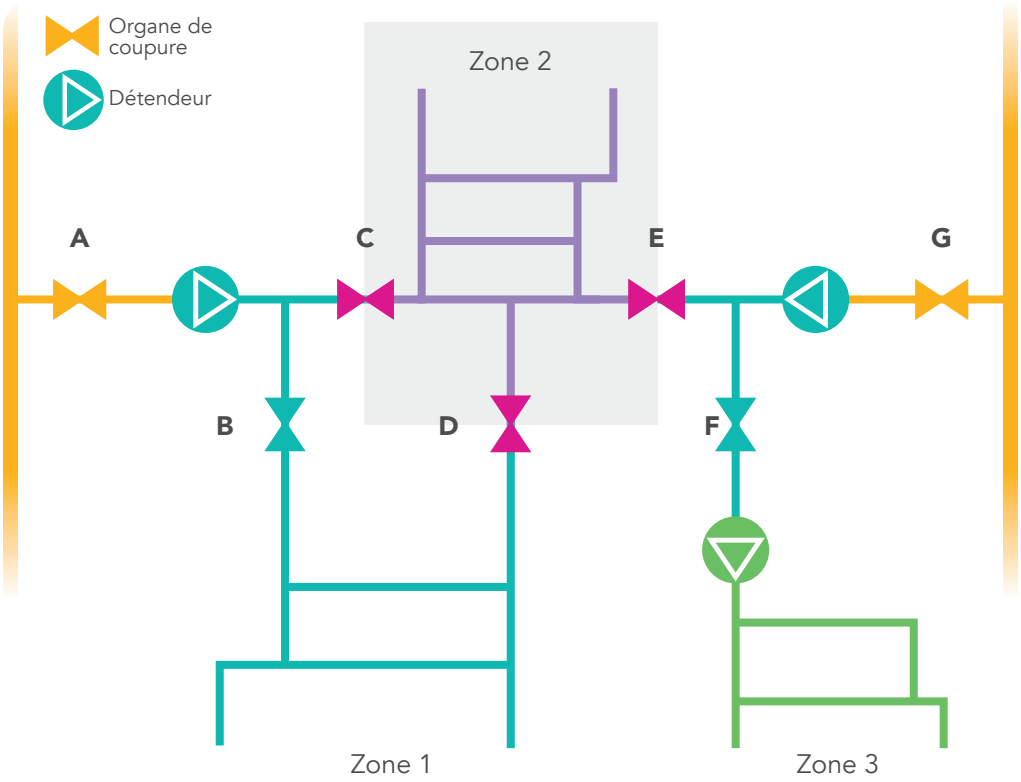
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



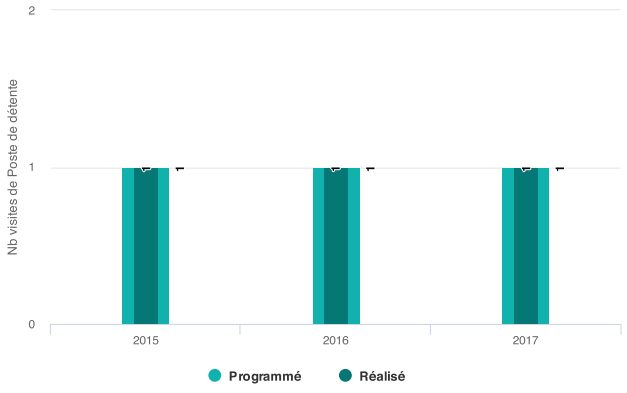
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

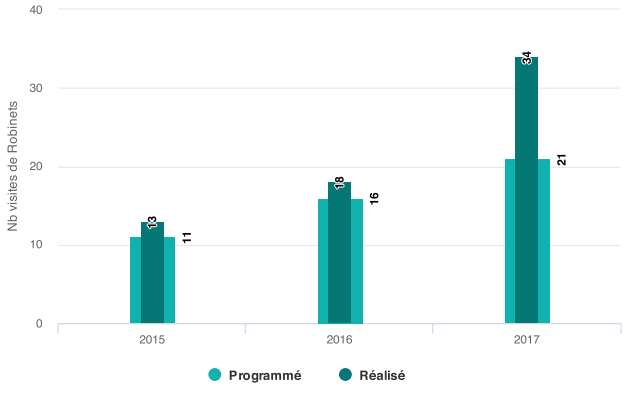
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



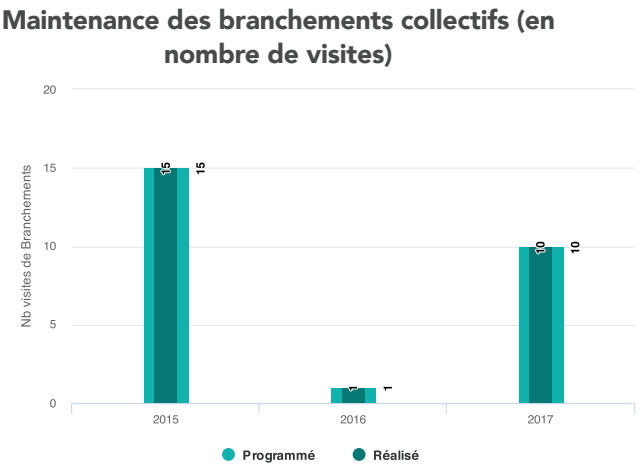
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



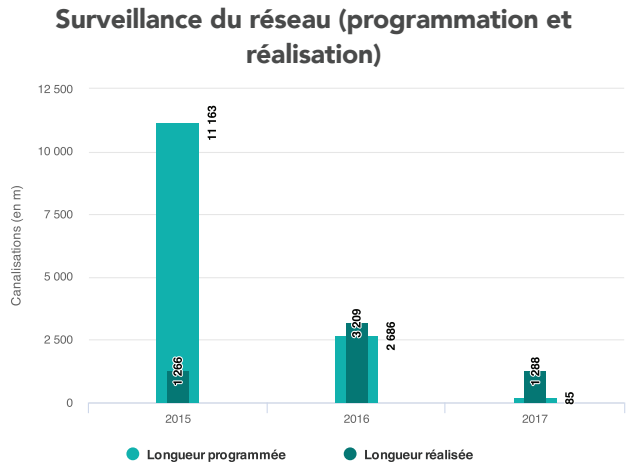
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 4 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession 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 biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

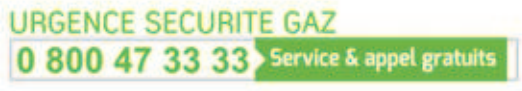
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	15	14	38
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	2	5	6
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	4	7	4

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

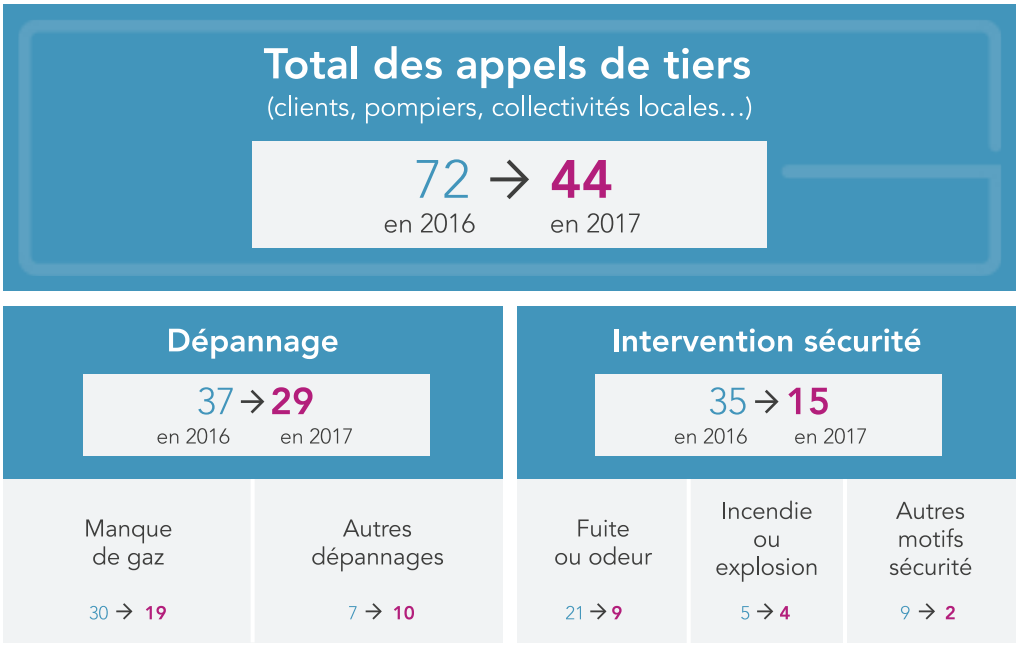
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 84, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 98,5%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

27 → **16**

en 2016 — en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 14 → **8**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 11 → **6**
Incendie et/ou explosion 0 → **0**	Autres natures 2 → **2**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 0 → **0**	Ouvrages exploités par GRDF 25 → **16**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 2 → **0**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 0 → **0**	Branchement individuel ou collectif 11 → **12**
CI, CM et branchement particulier 3 → **1**	Poste de détente et protection cathodique 0 → **0**
Autres ouvrages exploités par GRDF 11 → **3**	

Cause des incidents

Dommages 4 → **1**	Défaut de mise en œuvre 2 → **0**
Défaillance d'installations à proximité 0 → **0**	Incendie 0 → **0**
Environnement 0 → **0**	Matériel 19 → **15**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

28 → **54**

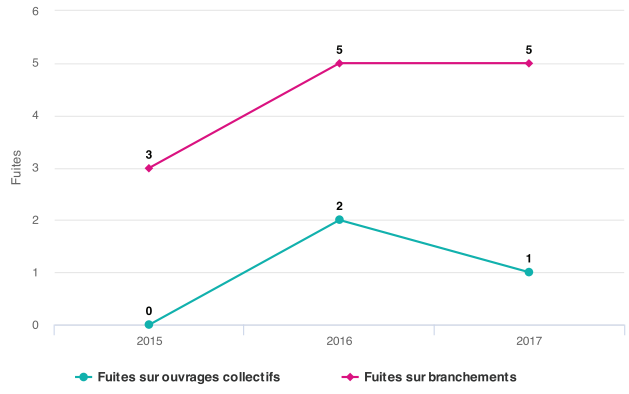
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Répartition du nombre d'incidents sur le réseau, par pression

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

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Evolution du nombre de fuites par catégorie



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

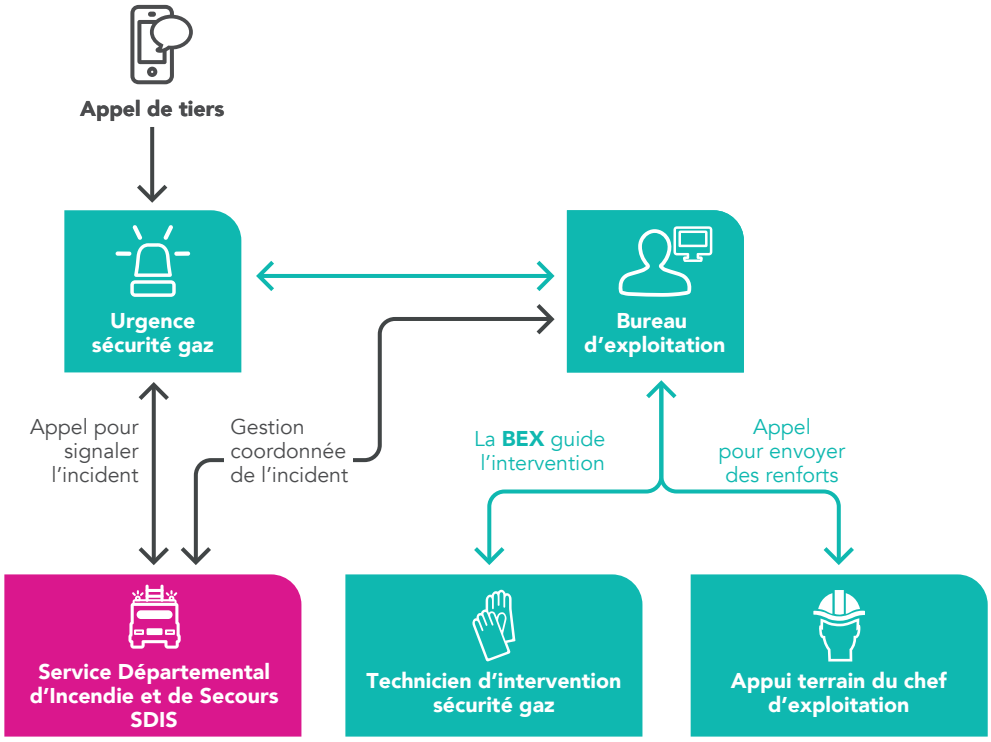
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, une Procédure Gaz Renforcées a été réalisée sur un total de 15 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, ainsi que 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 le département 84, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 58 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

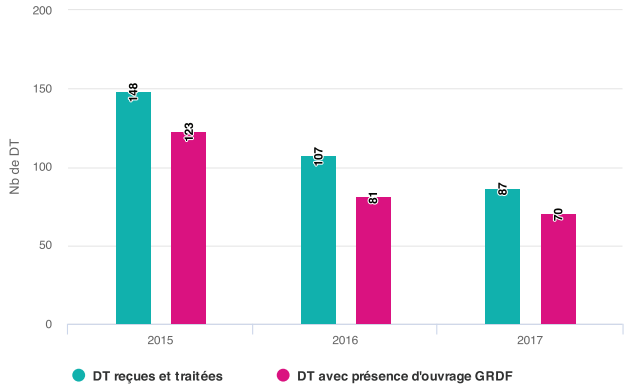
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

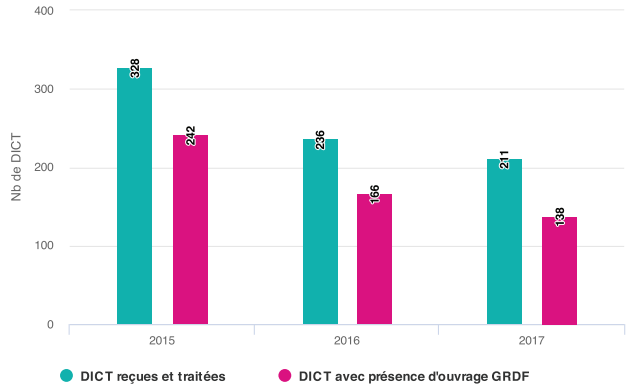
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

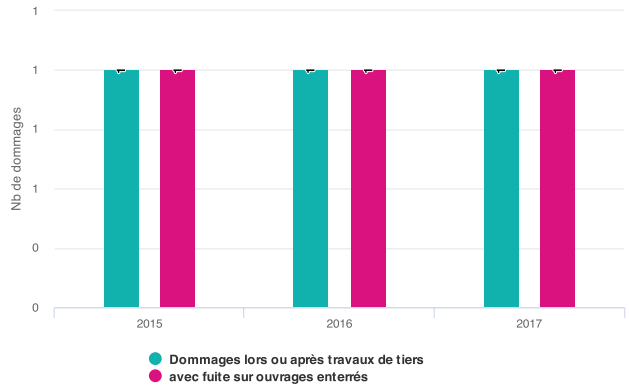
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

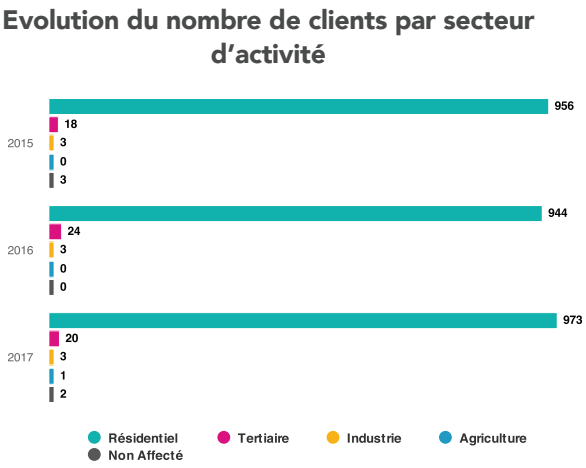
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

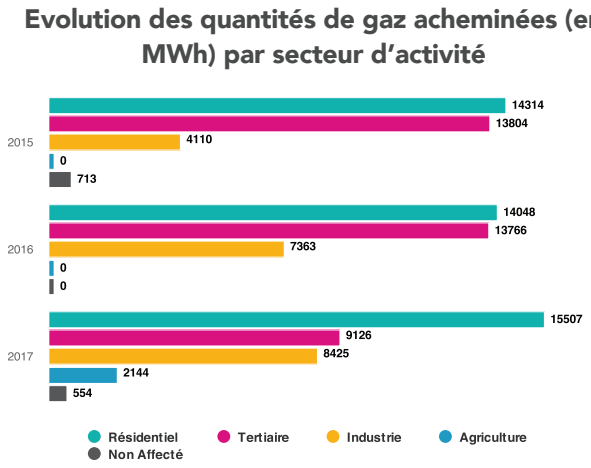
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 999. Ce nombre total était de 971 en 2016, et de 980 en 2015.



sur votre concession

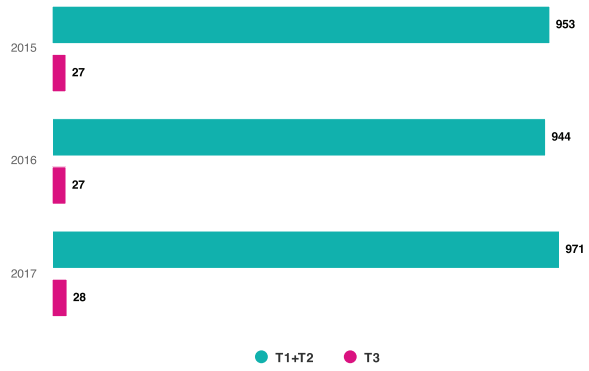
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 36 GWh. Cette quantité était de 35 GWh en 2016, et de 33 GWh en 2015.

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.

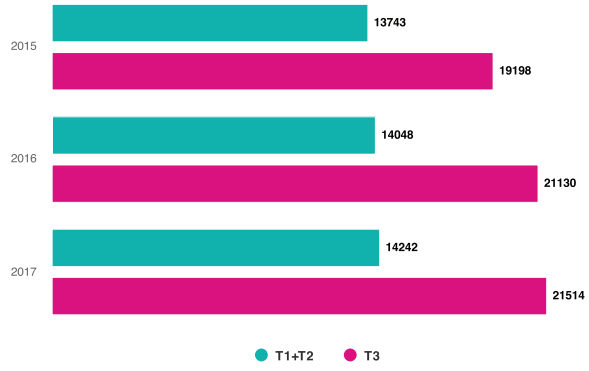
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

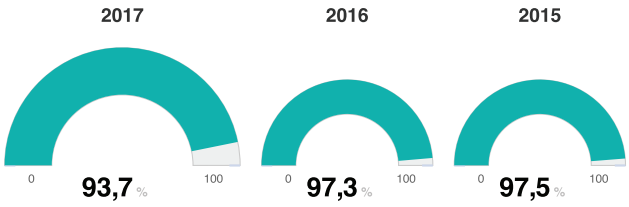
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

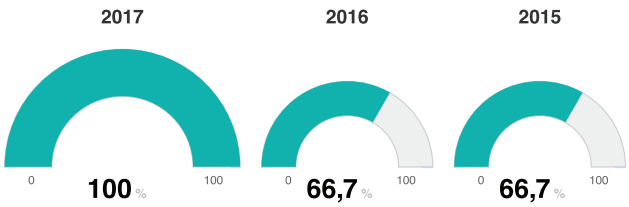
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	108	124	155
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	87	84	83
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	11	20	21
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	24	47	43
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	9	13	6
Déplacement vain	2	2	1
1ère MES	10	7	49

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 10 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

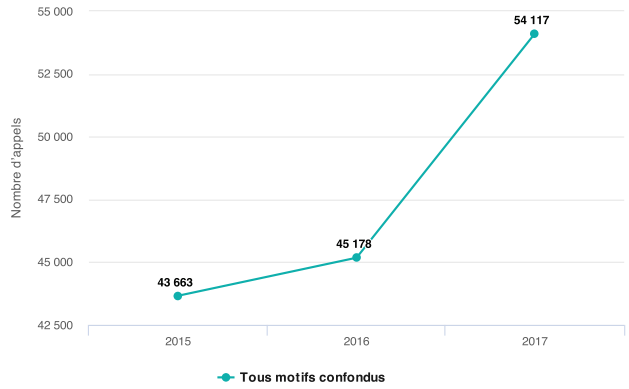
Le Service Client GRDF

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

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

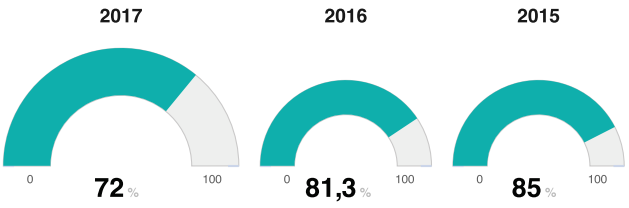
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 99,7% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,2% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 0% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

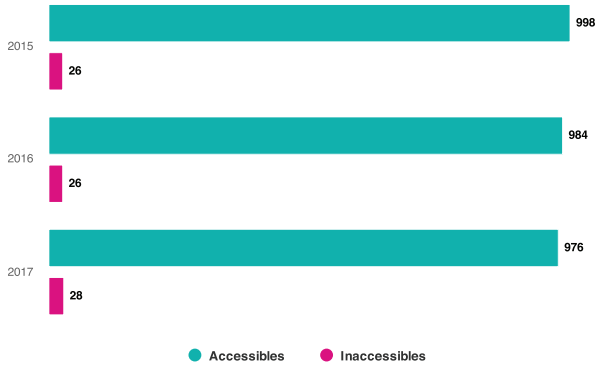
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 1 004. Ce nombre total était de 1 010 en 2016, et de 1 024 en 2015.

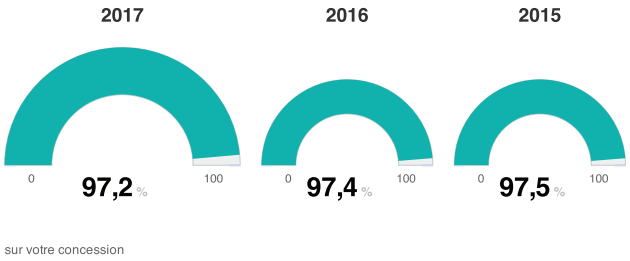
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

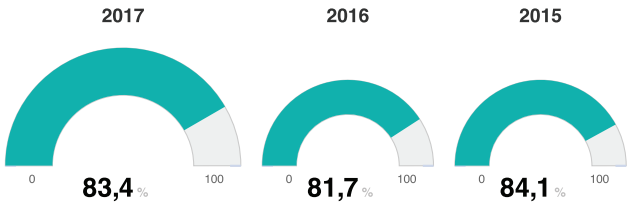
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

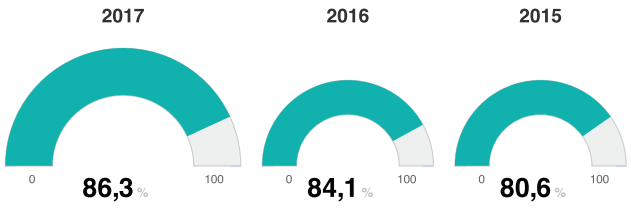
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

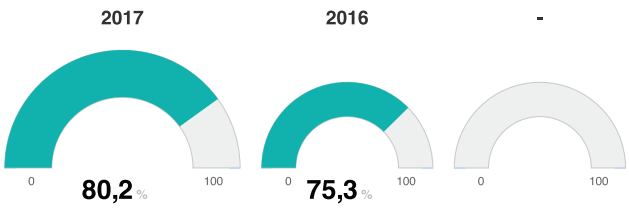
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

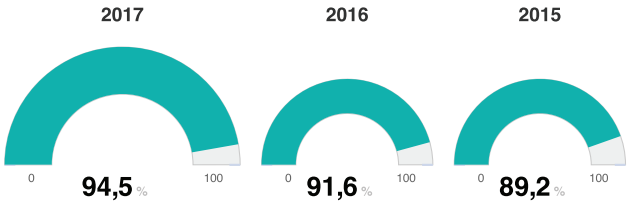
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

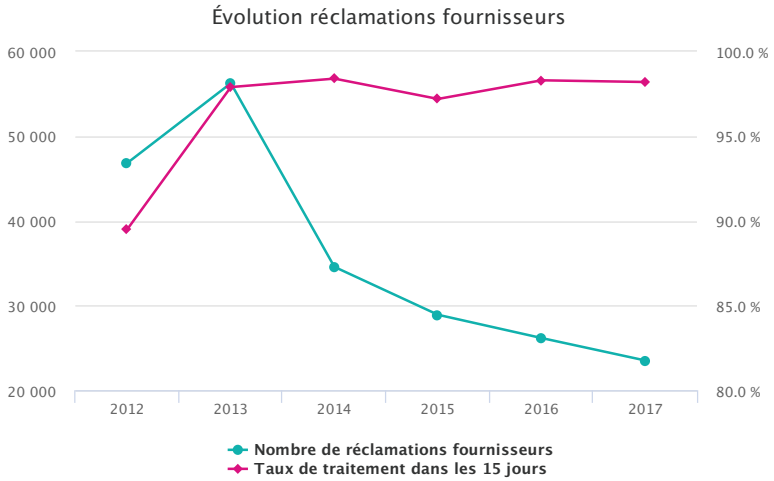
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

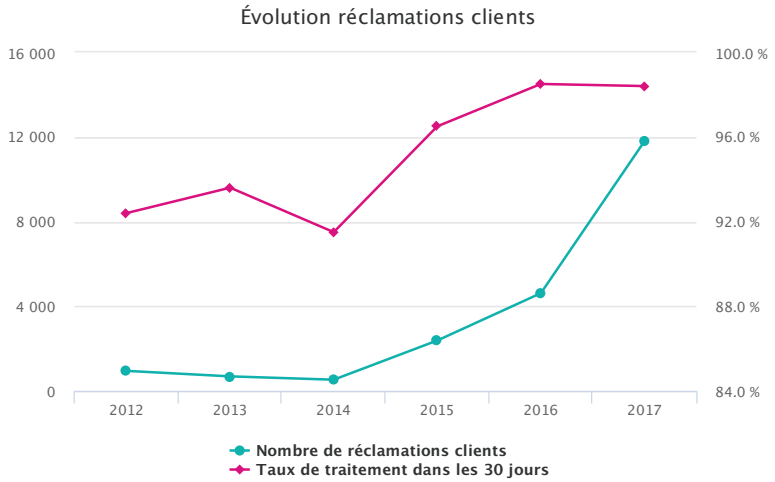
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

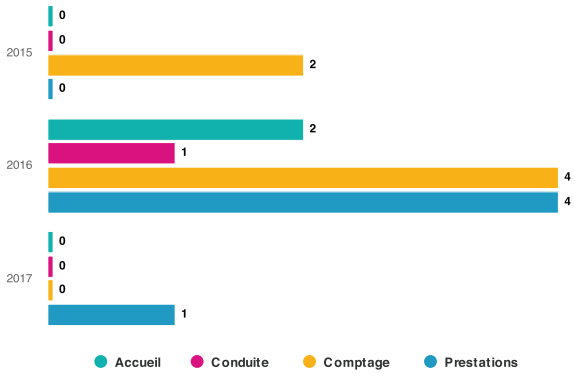
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 1. Ce nombre total était de 11 en 2016, et de 2 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 86

6.4 Les recettes et charges de votre concession 93

6.5 La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	39 782	60 360	140 646
Premier établissement	35 962	40 715	107 211
Canalisations de distribution	29 467	15 385	67 505
Branchements	6 494	25 329	39 706
Branchements - Individuels	6 494	17 205	21 607
Branchements - Collectifs	0	5 844	10 697
Branchements - Conduites montantes	0	2 280	5 451
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	1 949
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	3 819	19 645	33 434
Canalisations de distribution	2 869	15 346	28 621
Branchements	949	4 299	4 812
Branchements - Individuels	949	4 299	4 812
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	15 071	32 473	13 601
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	25	2 804	127
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	17	2 803	121
Autres équipements	8	1	5
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	2 674	1 859	1 383
Aménagements	2 103	1 226	1 529
Compteurs	2 444	3 724	4 006
Véhicules et engins d'exploitation	1 144	996	1 413
Immobilisations incorporelles	6 676	21 862	5 141
Projets informatiques	3 019	20 607	5 104
Autres immobilisations incorporelles	3 656	1 254	36

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)			
	2015	2016	2017
TOTAL	137 789	79 948	74 177
Développement du réseau	77 740	47 733	44 464
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	10 321	31 453	17 322
sans extension	10 305	17 640	5 914
avec extension	15	13 812	11 407
Lotissements, zones d'aménagement	26 473	2 003	26 109
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	40 804	14 276	1 032
sans extension	15 366	7 333	0
avec extension	25 437	6 942	1 032
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	141	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	33 334	0	3 969
Adaptation et sécurisation des ouvrages	7 734	10 351	3 322
Investissements de structure des ouvrages	5 880	8 770	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0
Dont schéma de vannage	5 880	8 770	0
Modernisation des ouvrages	2	3	2 228
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	0	1
Autres investissements de modernisation	1	3	2 226
Modernisation de la cartographie	1 851	1 577	1 094
Comptage	4 343	7 061	5 203
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	0
Postes de livraison clients	125	3 257	2 148
Compteurs et télérelevé	4 217	3 804	3 055
Autres	14 637	14 801	17 216
Logistique	4 244	4 880	7 168
Véhicules	1 413	996	1 144
Immobilier	1 491	1 954	3 099
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	1 339	1 929	2 924
Système d'information	10 392	9 920	10 048

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)	2017	2016	2015
Produits	412 490	417 643	418 623
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	382 696	379 116	351 607
Recettes liées aux prestations complémentaires	29 793	38 527	67 015
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	528 480	495 253	568 307
Charges d'exploitation	230 497	198 158	242 275
Charges liées investissements sur les biens concédés	274 460	274 634	305 212
Charges liées investissements autres biens	23 522	22 461	20 818
Total	- 115 990	- 77 609	- 149 683
Dont impact climatique	981	- 12 247	- 7 297
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	- 152 069	- 99 486	- 156 514
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	35 097	34 124	14 132

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

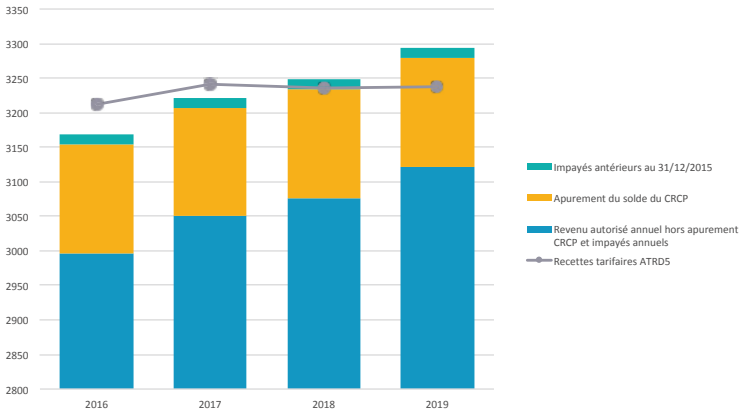
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	412 490	417 643	418 623
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	382 696	379 116	351 607
Recettes liées aux prestations complémentaires	29 793	38 527	67 015
Recettes liées aux prestations du catalogue	26 889	32 938	63 965
Recettes liées aux prestations ponctuelles	5 123	10 788	41 187
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	1 821	6 295	36 501
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	3 301	4 493	4 685
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	21 765	22 144	22 771
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	15 726	15 587	15 837
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	6 039	6 556	6 933
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	4	7
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	2 273	5 348	2 596
Autres recettes	631	240	453
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	230 497	198 158	242 275
Main d'œuvre	120 370	87 179	99 820
Achats de matériel, fournitures et énergie	13 605	19 401	20 503
Sous-traitance	8 821	8 373	9 071
Autres charges d'exploitation	71 753	68 575	96 636
Dont immobilier	6 937	6 365	6 700
Dont informatique, poste et telecom	10 478	6 847	4 808
Dont assurances	4 183	5 387	4 593
Dont entretien des véhicules et carburant	1 179	1 335	1 321
Dont communication et développement des usages du gaz nature	14 908	3 418	6 306
Dont autres	4 272	6 692	5 890
Dont charges liées aux prestations complémentaires	29 793	38 527	67 015
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	2 208	1 647	2 527
Dont redevance contractuelle	0	0	0
Dont redevance d'occupation du domaine public	2 208	1 647	2 527
Impôts et taxes	3 890	3 730	3 861
Dont CVAE et taxes foncières	3 875	3 708	3 822
Dont autres impôts et taxes	14	21	38
Contribution des fonctions centrales mutualisées	9 848	9 250	9 854

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	274 460	274 634	305 212
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	40 712	40 116	43 030
Branchements - Individuels	23 610	22 988	24 627
Branchements - Collectifs	4 977	4 825	4 814
Branchements - Conduites montantes	9 110	9 242	10 190
Branchements - Conduites d'immeubles	3 015	3 059	3 398
Premier établissement hors branchements	208 775	210 133	235 887
Canalisations de distribution	207 281	208 612	234 171
Installations techniques	1 493	1 520	1 716
Postes de détente	1 025	1 042	1 178
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	468	478	537
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	24 972	24 384	26 294
Canalisations de distribution	24 972	24 384	26 294
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. rééval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	23 522	22 461	20 818
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	2 156	2 021	2 828
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	2 145	2 010	2 815
Autres équipements	11	11	13
Génie Civil	16	17	19
Terrains	27	27	32
Mobilier et Matériels Divers	1 756	1 529	1 374
Aménagements	2 082	1 939	1 893
Compteurs	4 160	4 749	4 851
Véhicules et engins d'exploitation	1 275	1 235	1 162
Immobilisations incorporelles	12 045	10 939	8 657
Projets informatiques	9 533	10 404	8 617
Autres immobilisations incorporelles	2 512	535	39

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	4 163 202	0	186 513
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	641 258	0	109 087
Branchements - Individuels	364 277	0	50 398
Branchements - Collectifs	78 471	0	11 392
Branchements - Conduites montantes	149 140	0	35 585
Branchements - Conduites d'immeubles	49 369	0	11 710
Premier établissement hors branchements	3 163 020	0	67 924
Canalisations de distribution	3 139 017	0	67 924
Installations techniques	24 002	0	0
Postes de détente	15 730	0	0
Autres équipements	8 272	0	0
Renouvellement hors branchements	358 902	0	9 501
Canalisations de distribution	358 901	0	9 501
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	254 853	0	0
Installations techniques	50 905	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	46 228	0	0
Autres équipements	4 676	0	0
Génie Civil	406	0	0
Terrains	72	0	0
Mobilier et Matériels Divers	21 634	0	0
Aménagements	17 846	0	0
Compteurs	51 487	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	10 543	0	0
Immobilisations incorporelles	101 957	0	0
Projets informatiques	83 131	0	0
Autres immobilisations incorporelles	18 825	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	3 182 939	3 109 387	114 307	160 153	274 460
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	484 495	479 484	16 211	24 501	40 712
Branchements - Individuels	288 426	290 715	8 912	14 697	23 610
Branchements - Collectifs	59 181	57 162	2 018	2 959	4 977
Branchements - Conduites montantes	102 857	98 889	3 967	5 142	9 110
Branchements - Conduites d'immeubles	34 030	32 716	1 313	1 701	3 015
Premier établissement hors branchements	2 361 690	2 301 248	89 961	118 813	208 775
Canalisations de distribution	2 347 023	2 287 342	89 200	118 080	207 281
Installations techniques	14 666	13 905	760	733	1 493
Postes de détente	10 429	9 925	503	521	1 025
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	4 237	3 979	256	211	468
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	336 753	328 653	8 134	16 838	24 972
Canalisations de distribution	336 752	328 650	8 134	16 838	24 972
Installations techniques	0	3	0	0	0
Postes de détente	0	1	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	1	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	96 591	91 426	18 385	5 136	23 522
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	8 908	7 216	1 710	445	2 156
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	8 875	7 185	1 701	443	2 145
Autres équipements	33	31	9	1	11
Génie Civil	164	155	8	8	16
Terrains	551	551	0	27	27
Mobilier et Matériels Divers	5 941	6 801	1 407	349	1 756
Aménagements	8 577	8 471	1 617	465	2 082
Compteurs	28 140	27 593	2 703	1 457	4 160
Véhicules et engins d'exploitation	3 468	3 521	1 076	199	1 275
Immobilisations incorporelles	40 839	37 114	9 862	2 183	12 045
Projets informatiques	26 619	21 006	8 149	1 383	9 533
Autres immobilisations incorporelles	14 219	16 108	1 712	799	2 512

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

PERTUIS

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

VITROLLES



GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

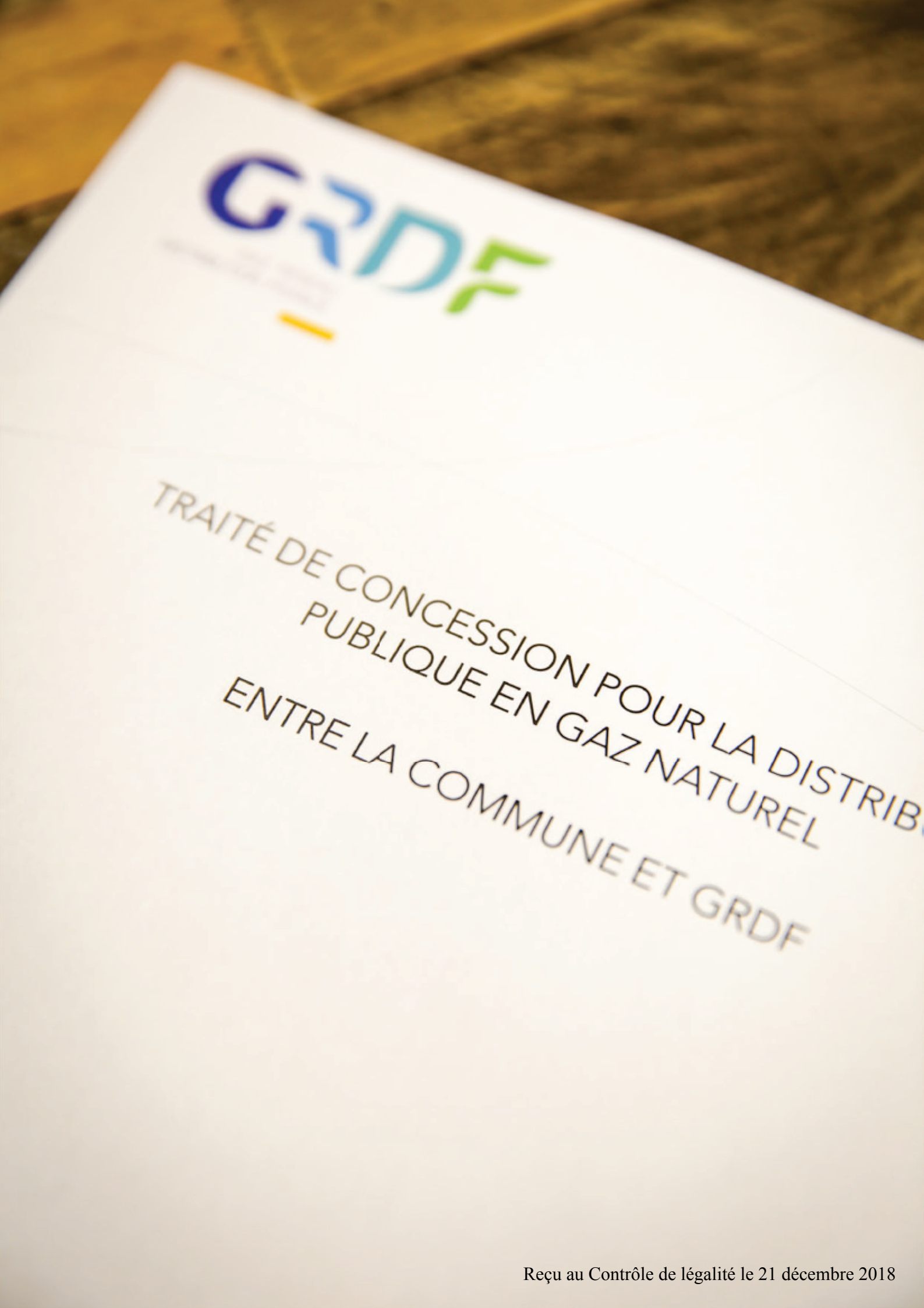
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 87
Les recettes et charges de votre concession 94
La valorisation du patrimoine 105

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

6 385
Nombre de clients du réseau

7
Nombre de premières mises en service clients

208 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

16
Nombre de réclamations

94,44%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2030
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

15 mars 2000
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

16 045,45 €
Redevance R1 versée

338 335 €
Investissements réalisés sur la concession

4,43M€
Valeur nette réévaluée du patrimoine

1,91M€
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

101%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

104,7%
Taux de visites réalisées sur les robinets

100%
Taux de visites réalisées sur les branchements

101
Nombre d'interventions de sécurité gaz

100
Nombre d'incidents

Patrimoine

99,57 km
Longueur totale de canalisations

6 077
Nombre de compteurs résidentiels actifs

126 m
Longueur de réseau développé

85
Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Edwige CAZALS
Conseillère Collectivités Territoriales
06 71 05 06 53
edwige.cazals@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 15/03/2000

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



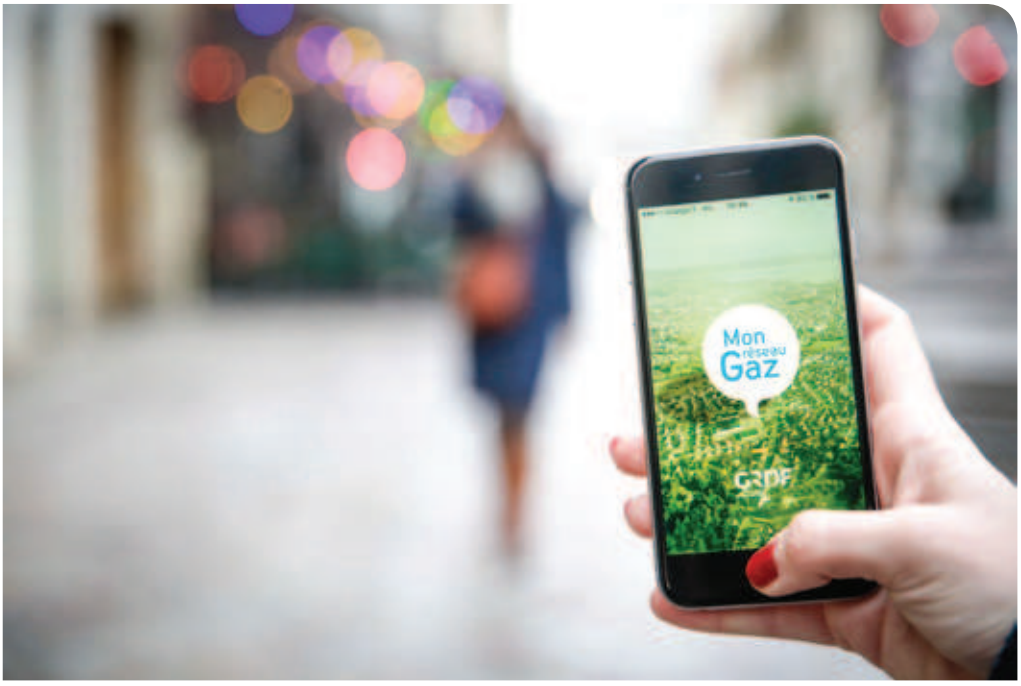
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

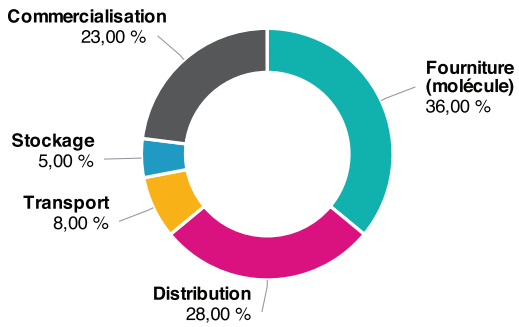
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

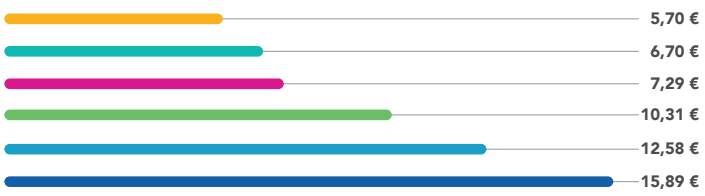
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

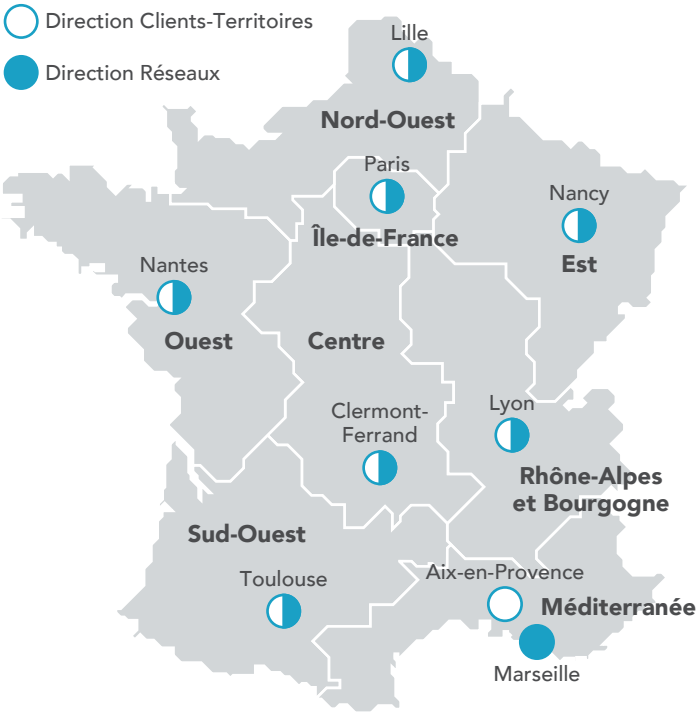
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

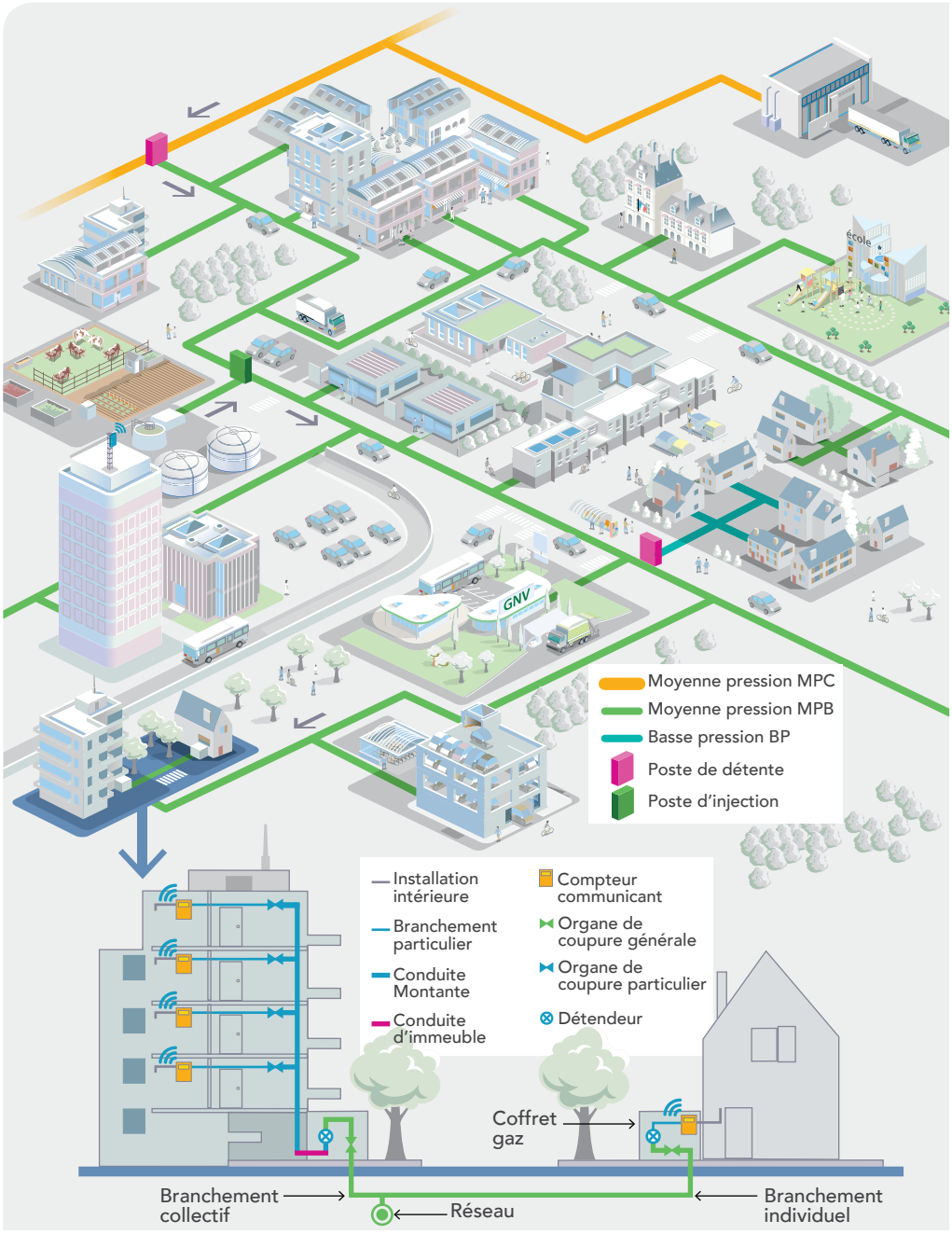
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

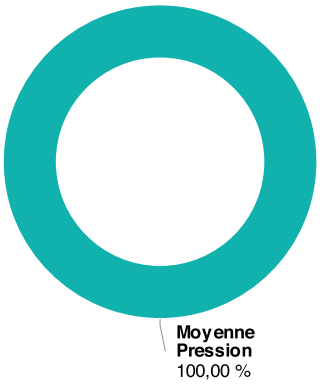
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

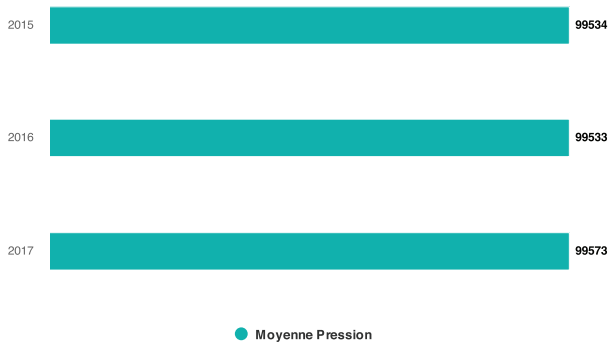
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 99,57 km. Cette longueur était de 99,53 km en 2016, et de 99,53 km en 2015.

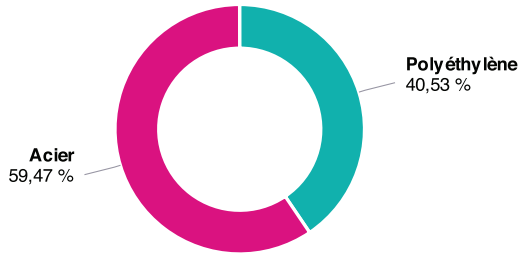
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

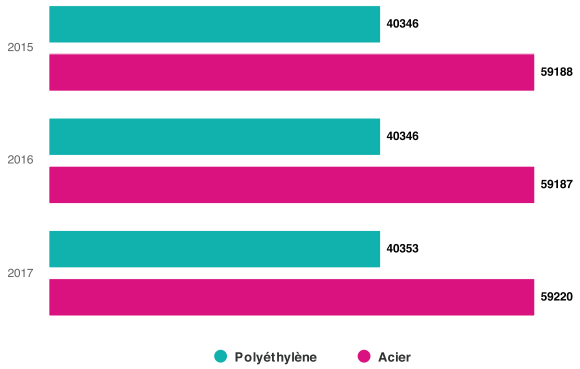
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	113	112	112
Branchements collectifs	436	368	368



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

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 suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 9 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	3
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	4
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	2
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
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	0
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	3
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		85

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 2017, GRDF a développé le réseau de votre concession de 126 m.

Travaux de Développement	
AVENUE JEAN MONNET - BOULEVARD MARCEL PAGNOL	119 m
IMPASSE PYTAGORE	6 m
IMPASSE PYTHAGORE	1 m

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Ils peuvent résulter d'exigences réglementaires (arrêté du 13 juillet 2000, décret du 2 mai 2012), 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 volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Les principaux chantiers de déclassement

Travaux de Déclassement	
AVENUE JEAN MONNET - BOULEVARD MARCEL PAGNOL	119 m

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

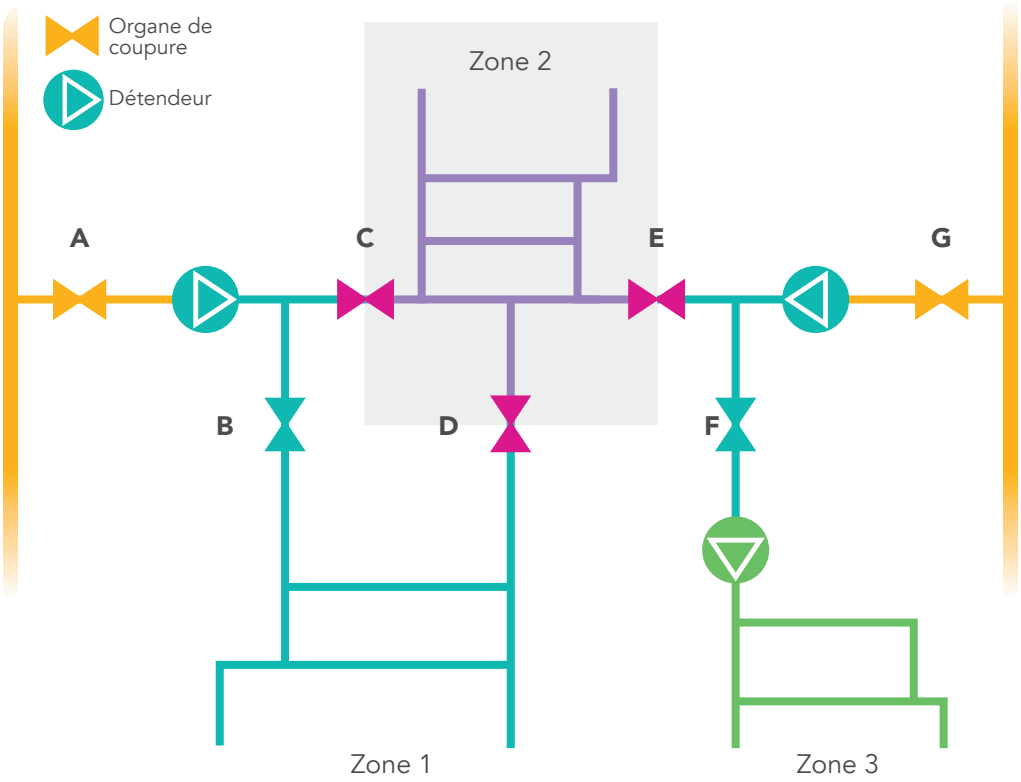
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



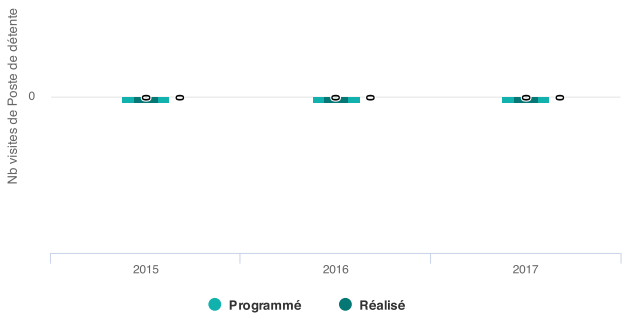
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

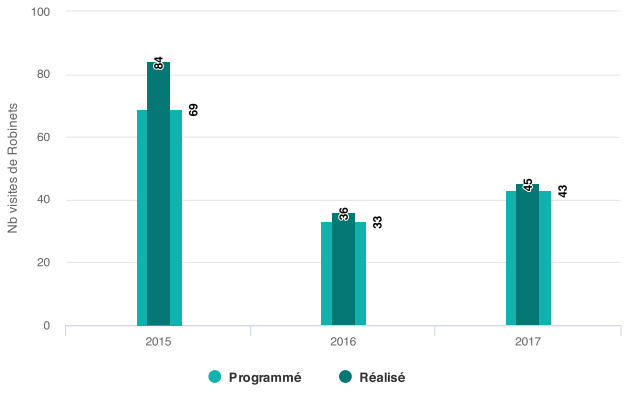
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



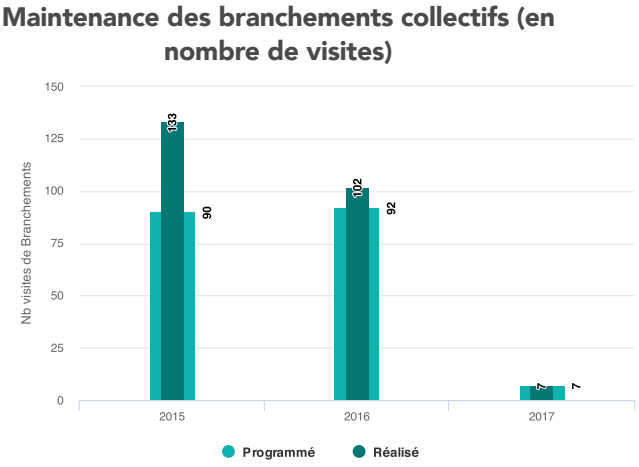
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



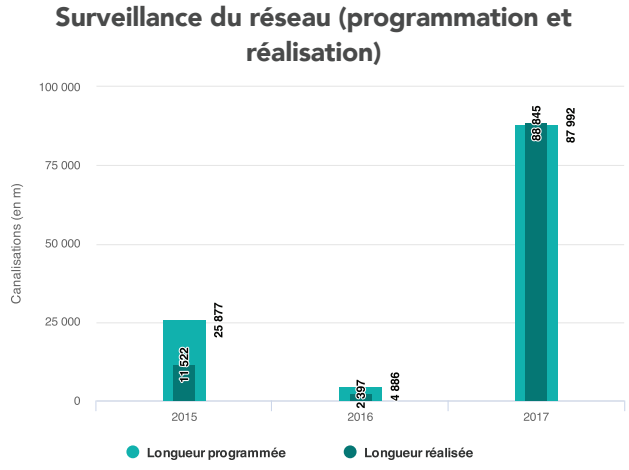
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 22 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession 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 biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

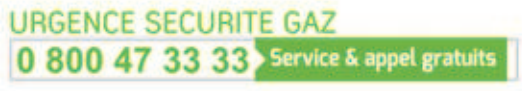
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	461	344	112
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	9	8	7
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	17	23	23

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

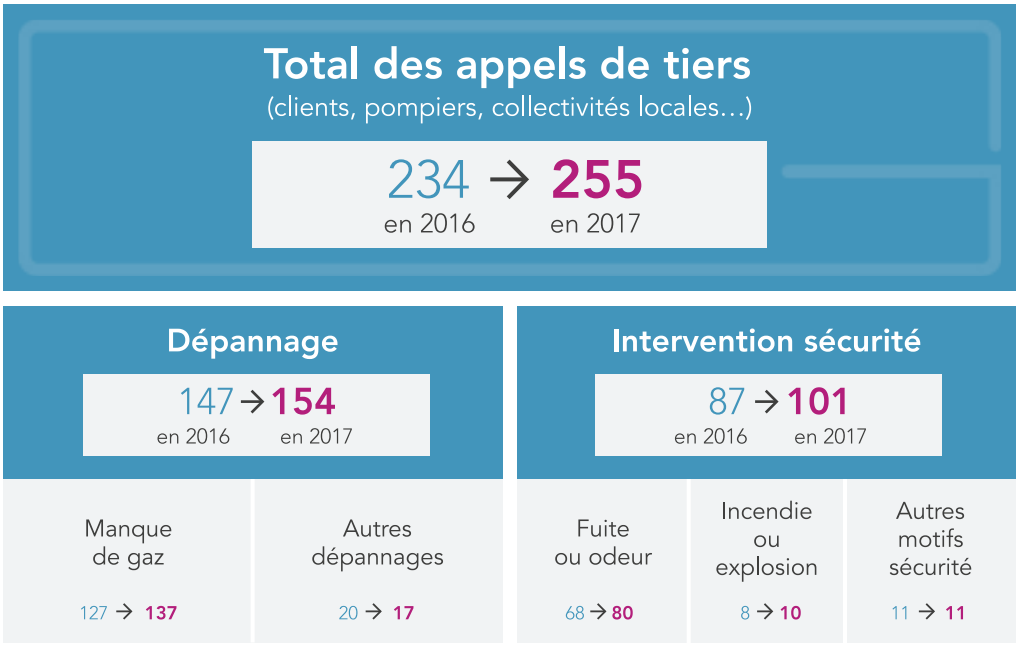
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

89 → **100**

en 2016 — en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 36 → **45**	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 42 → **41**
Incendie et/ou explosion 7 → **4**	Autres natures 4 → **10**

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 14 → **13**	Ouvrages exploités par GRDF 70 → **82**
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 5 → **5**	

Type d'ouvrage touché

Réseau 1 → **3**	Branchement individuel ou collectif 37 → **48**
CI, CM et branchement particulier 22 → **25**	Poste de détente et protection cathodique 1 → **0**
Autres ouvrages exploités par GRDF 9 → **6**	

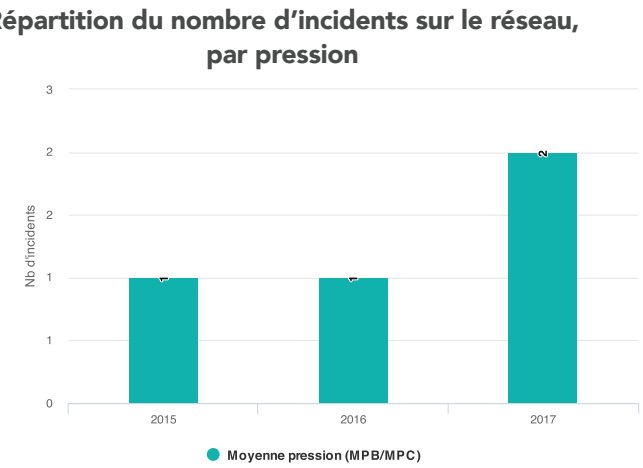
Cause des incidents

Dommages 0 → **3**	Défaut de mise en œuvre 20 → **19**
Défaillance d'installations à proximité 0 → **0**	Incendie 2 → **1**
Environnement 2 → **1**	Matériel 46 → **57**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

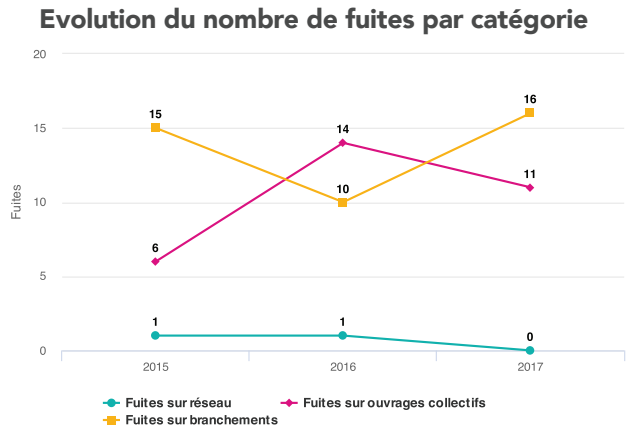
293 → **367**

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

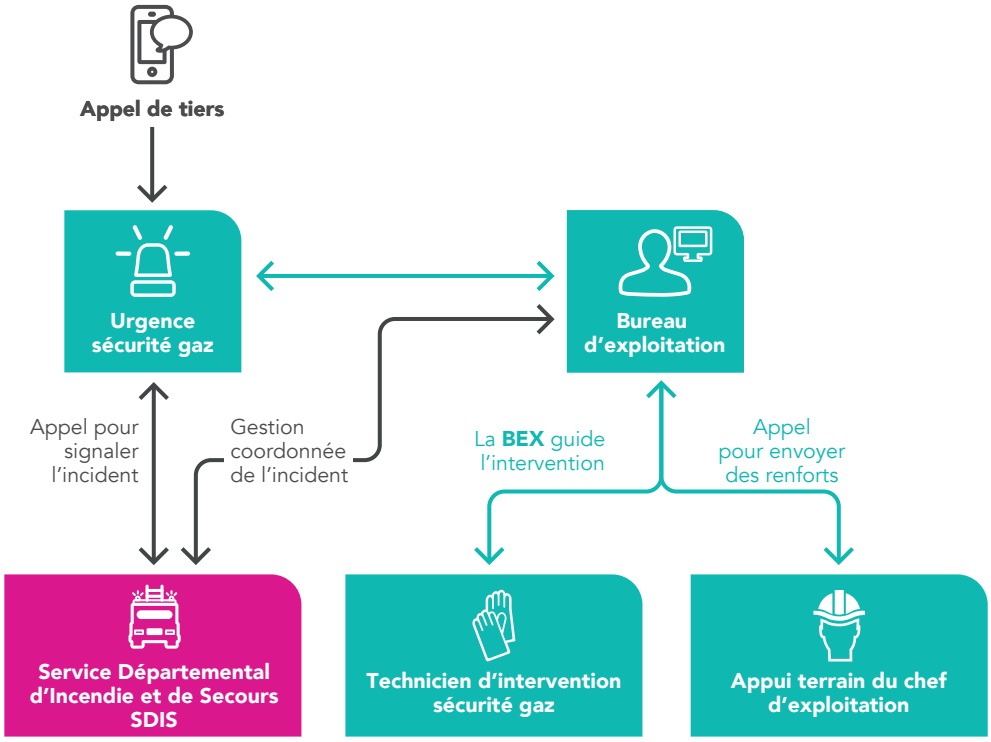
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, aucune Procédure Gaz Renforcées a été réalisée sur un total de 101 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

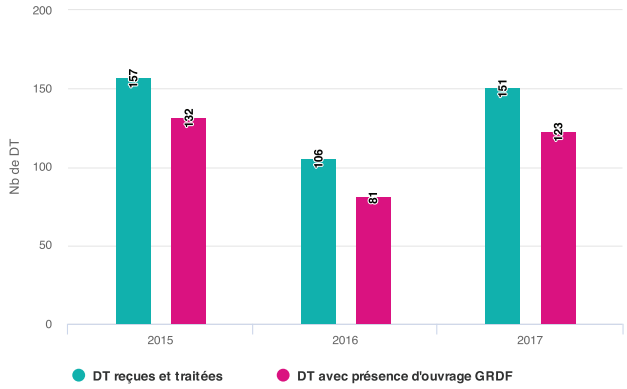
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

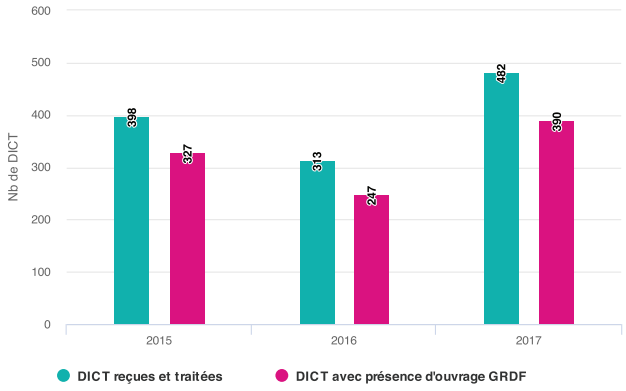
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

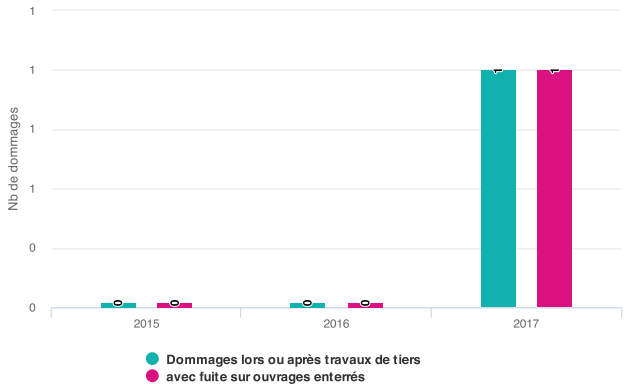
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

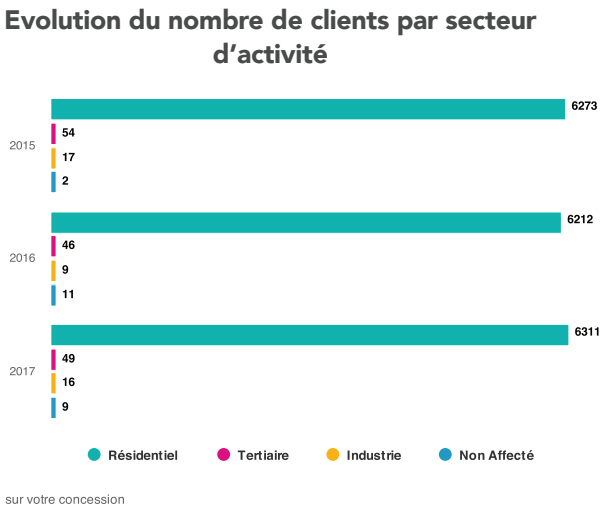
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

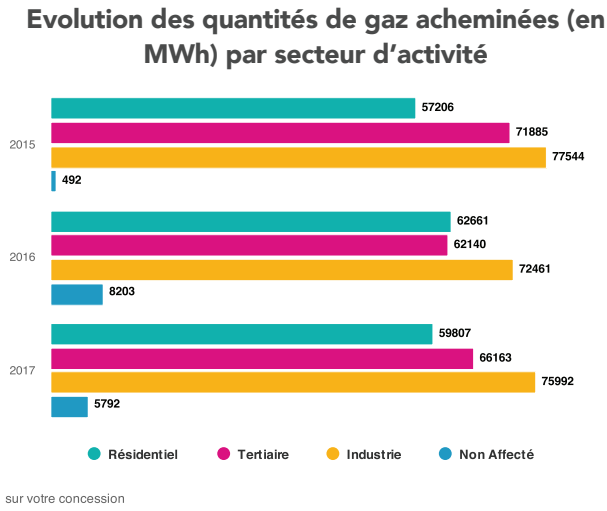
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 6 385. Ce nombre total était de 6 278 en 2016, et de 6 346 en 2015.



sur votre concession

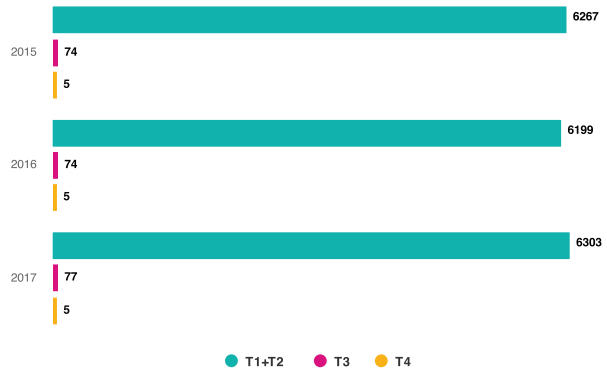
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 208 GWh. Cette quantité était de 205 GWh en 2016, et de 207 GWh en 2015.

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.

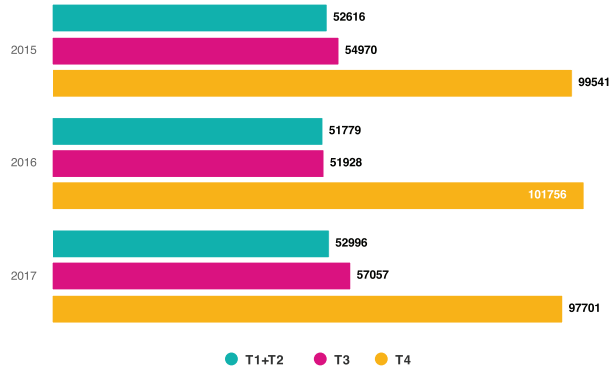
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

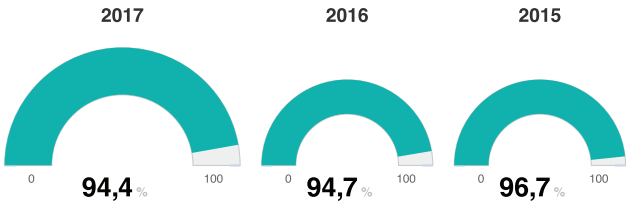
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

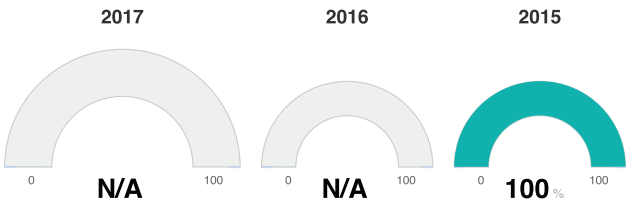
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	571	484	553
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	457	437	466
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	28	100	152
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	293	324	419
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	35	28	35
Déplacement vain	8	22	23
1ère MES	7	8	6

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 7 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

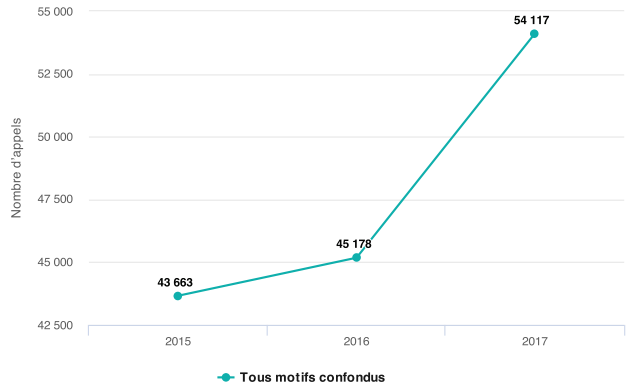
Le Service Client GRDF

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

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

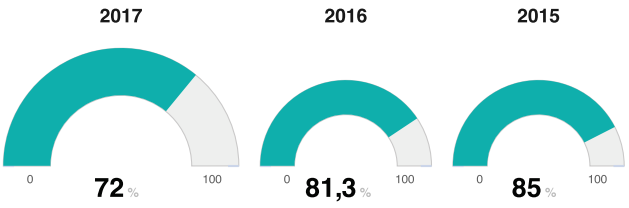
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 98,5% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,4% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 1,9% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

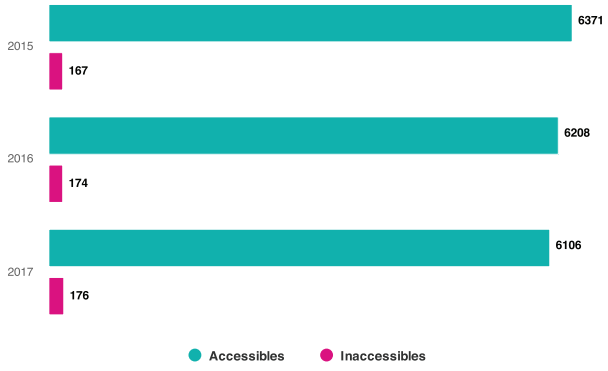
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 6 282. Ce nombre total était de 6 382 en 2016, et de 6 538 en 2015.

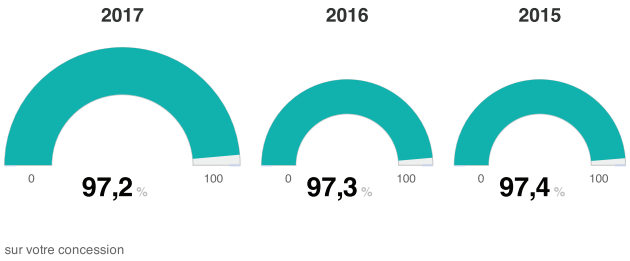
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

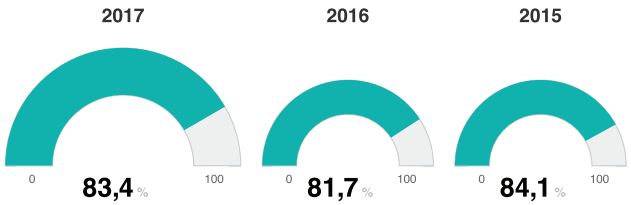
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

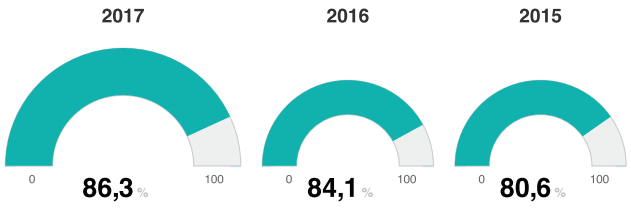
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

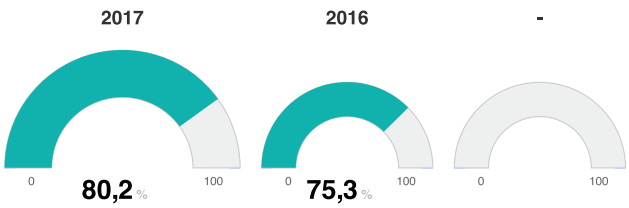
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

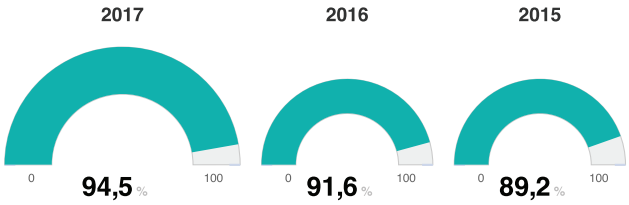
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

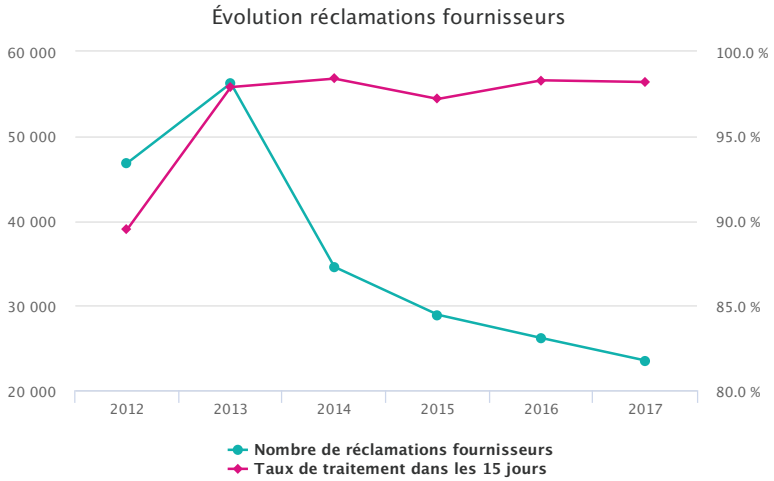
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

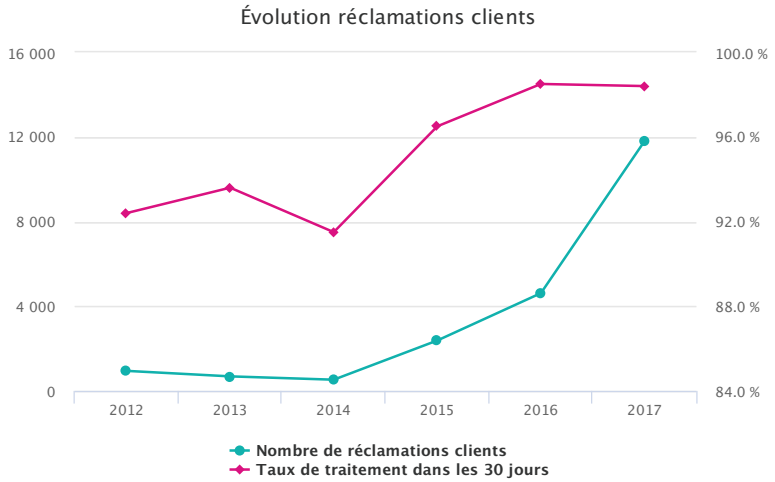
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



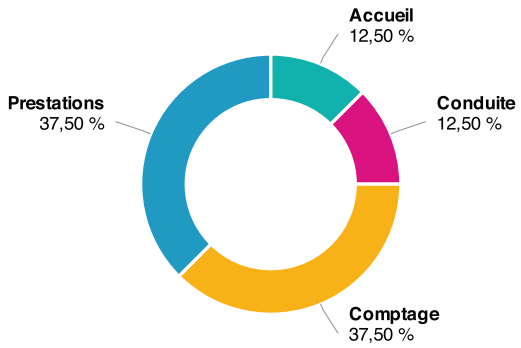
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

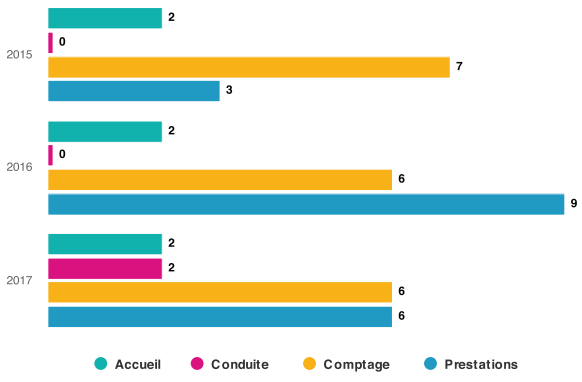
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 16. Ce nombre total était de 17 en 2016, et de 12 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 87

6.4 Les recettes et charges de votre concession 94

6.5 La valorisation du patrimoine 105

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	190 731	41 811	203 112
Premier établissement	80 829	8 128	46 508
Canalisations de distribution	5 875	0	30 570
Branchements	- 66	7 724	- 1 041
Branchements - Individuels	- 66	7 724	- 1 041
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	75 020	404	16 979
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	74 912	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	107	404	16 979
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	109 901	33 682	156 603
Canalisations de distribution	98 193	25 385	151 791
Branchements	11 708	8 297	4 812
Branchements - Individuels	6 858	8 297	4 812
Branchements - Collectifs	4 849	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	97 369	197 840	100 235
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	166	5 569	9 900
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	111	5 557	9 864
Autres équipements	55	11	35
Génie Civil	0	0	0
Terrains	5	0	1
Mobilier et Matériels Divers	17 282	12 050	9 277
Aménagements	13 592	7 950	10 251
Compteurs	15 795	24 134	26 858
Véhicules et engins d'exploitation	7 394	6 456	9 478
Immobilisations incorporelles	43 132	141 679	34 468
Projets informatiques	19 506	133 549	34 220
Autres immobilisations incorporelles	23 626	8 129	247

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL	263 236	192 487	338 335	864 134	204 764	182 017
Développement du réseau	1 056	7 732	120 796	35 000	35 000	35 000
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	26	4 045	5	10 000	10 000	10 000
sans extension	0	4 045	0	5 000	5 000	5 000
avec extension	26	0	5	5 000	5 000	5 000
Lotissements, zones d'aménagement	69	0	5 378	0	0	0
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	1 166	3 687	115 412	25 000	25 000	25 000
sans extension	0	3 687	- 307	5 000	5 000	5 000
avec extension	1 166	0	115 719	20 000	20 000	20 000
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	- 206	0	0	0	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	24 421	8 988	6 438	80 000	0	0
Adaptation et sécurisation des ouvrages	102 308	49 862	76 520	46 134	61 134	51 134
Investissements de structure des ouvrages	92 698	19 301	3 901	45 000	50 000	40 000
Dont restructurations et renforcements	0	0	0	0	0	0
Dont schéma de vannage	92 698	19 301	3 901	45 000	50 000	40 000
Modernisation des ouvrages	- 2 799	20 337	65 550	0	10 000	10 000
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	0	0	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	- 2 831	0	1	0	10 000	10 000
Autres investissements de modernisation	31	20 337	65 548	0	0	0
Modernisation de la cartographie	12 409	10 223	7 069	1 134	1 134	1 134
Comptage	37 320	29 983	23 347	560 733	30 993	28 982
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	0	546 944	17 204	15 193
Postes de livraison clients	9 046	5 330	3 606	5 000	5 000	5 000
Compteurs et télérelevé	28 273	24 652	19 740	8 789	8 789	8 789
Autres	98 129	95 919	111 233	142 266	77 636	66 900
Logistique	28 456	31 627	46 314	35 006	30 276	26 784
Véhicules	9 478	6 456	7 394	8 796	8 789	8 789
Immobilier	9 999	12 669	20 024	12 664	6 664	3 262
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	8 978	12 502	18 894	13 546	14 822	14 732
Système d'information	69 673	64 292	64 919	107 259	47 360	40 116

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en cours au moment de la publication du CRAC et les 2 années suivantes pour les contrats dont les investissements de développement du réseau, de déplacement et d'adaptation des ouvrages en concession sont supérieurs à 100 K€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 K€ sur 3 ans). Pour les contrats ne remplissant pas ce critère, les investissements prévisionnels 2018, 2019, 2020 ne sont pas renseignés.

Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par nature, notamment parce que certains investissements ne sont pas délibérément choisis par GRDF. Néanmoins, plus l'horizon de temps est proche, plus l'estimation est juste.

Les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages se décomposent en :

- Investissements imposés par la réglementation au titre de l'amélioration de la sécurité industrielle. Ils sont prévisibles à 2 ou 3 ans.
- Investissements volontaires et prévisibles. Ils sont décidés en fonction de plusieurs critères liés à la sécurité des personnes, à la continuité de service et au maintien en conditions opérationnelles des ouvrages et la nécessaire coordination des travaux avec les autres opérateurs et collectivités.

Plusieurs rubriques d'investissements prévisionnels sont estimées à partir d'enveloppes budgétaires définies à la maille régionale et/ou nationale qui sont ensuite réparties par concession :

- Les prévisions d'investissements *Modernisation de la cartographie* et *Compteurs et télérelevé* sont définies à la maille régionale et sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL (Points De Livraison, proche de la notion de client) de la concession par rapport au nombre de PDL total de la région concernée.
- Les prévisions d'investissements *Logistiques (Véhicules, Immobilier, Autres)* et *Système d'information* sont définies à partir d'enveloppes budgétaires régionales et nationales. Selon le cas, elles sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL de la concession par rapport soit au nombre de PDL total de la région concernée, soit au nombre de PDL total national.)

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	1 919 079	1 876 230	1 851 189
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	1 807 996	1 765 319	1 739 290
Recettes liées aux prestations complémentaires	111 082	110 911	111 898
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	1 491 331	1 439 333	1 533 580
Charges d'exploitation	928 002	872 691	919 929
Charges liées investissements sur les biens concédés	400 986	407 879	464 179
Charges liées investissements autres biens	162 342	158 761	149 472
Total	427 747	436 897	317 608
Dont impact climatique	5 328	- 42 899	- 28 272
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	286 377	335 340	330 016
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	136 041	144 455	15 862

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	1 919 079	1 876 230	1 851 189
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	1 807 996	1 765 319	1 739 290
Recettes liées aux prestations complémentaires	111 082	110 911	111 898
Recettes liées aux prestations du catalogue	103 836	108 706	106 194
Recettes liées aux prestations ponctuelles	17 626	21 431	22 135
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	1 827	5 503	3 389
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	15 798	15 927	18 745
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	86 209	87 243	84 013
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	51 845	51 010	45 787
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	34 364	36 232	38 226
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	31	46
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	3 202	653	2 761
Autres recettes	4 044	1 550	2 942
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	928 002	872 691	919 929
Main d'œuvre	398 210	334 947	382 819
Achats de matériel, fournitures et énergie	68 292	89 875	99 287
Sous-traitance	40 167	38 876	46 647
Autres charges d'exploitation	314 160	306 315	280 999
Dont immobilier	44 155	41 152	44 744
Dont informatique, poste et telecom	64 049	42 355	29 642
Dont assurances	27 027	34 915	30 798
Dont entretien des véhicules et carburant	7 979	8 996	9 120
Dont communication et développement des usages du gaz nature	27 899	16 717	12 155
Dont autres	31 966	51 266	42 638
Dont charges liées aux prestations complémentaires	111 082	110 911	111 898
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	20 881	19 562	21 664
Dont redevance contractuelle	16 045	15 944	16 031
Dont redevance d'occupation du domaine public	4 836	3 617	5 633
Impôts et taxes	22 664	23 168	22 441
Dont CVAE et taxes foncières	22 650	23 028	22 188
Dont autres impôts et taxes	13	140	252
Contribution des fonctions centrales mutualisées	63 626	59 946	66 069

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	400 984	407 879	464 179
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	90 857	92 912	105 915
Branchements - Individuels	33 981	34 003	38 321
Branchements - Collectifs	14 633	14 824	17 020
Branchements - Conduites montantes	31 594	32 998	37 851
Branchements - Conduites d'immeubles	10 647	11 085	12 720
Premier établissement hors branchements	245 322	246 081	276 392
Canalisations de distribution	232 451	236 713	266 102
Installations techniques	12 870	9 367	10 290
Postes de détente	4 060	4 135	4 659
Protection Cathodique	7 078	3 431	3 834
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	1 732	1 800	1 796
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	64 805	68 886	81 871
Canalisations de distribution	64 803	68 886	81 871
Installations techniques	1	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	1	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. réeval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	162 342	158 761	149 472
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	24 303	26 304	28 861
Postes de détente	743	753	853
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	23 488	25 478	27 921
Autres équipements	71	72	87
Génie Civil	107	112	128
Terrains	178	178	215
Mobilier et Matériels Divers	11 351	9 912	9 216
Aménagements	13 455	12 570	12 692
Compteurs	26 881	30 781	32 523
Véhicules et engins d'exploitation	8 241	8 005	7 793
Immobilisations incorporelles	77 823	70 896	58 040
Projets informatiques	61 590	67 426	57 774
Autres immobilisations incorporelles	16 232	3 470	265

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	6 155 314	0	915 801
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	1 429 237	0	343 101
Branchements - Individuels	521 686	0	77 465
Branchements - Collectifs	229 683	0	60 405
Branchements - Conduites montantes	507 571	0	150 832
Branchements - Conduites d'immeubles	170 296	0	54 397
Premier établissement hors branchements	3 476 634	0	419 400
Canalisations de distribution	3 267 942	0	419 400
Installations techniques	208 692	0	0
Postes de détente	63 817	0	0
Protection Cathodique	127 403	0	0
Autres équipements	17 471	0	0
Renouvellement hors branchements	1 249 409	0	153 300
Canalisations de distribution	1 249 387	0	153 300
Installations techniques	22	0	0
Postes de détente	3	0	0
Protection Cathodique	18	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	1 625 104	0	0
Installations techniques	307 455	0	0
Postes de détente	11 101	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	266 141	0	0
Autres équipements	30 212	0	0
Génie Civil	2 628	0	0
Terrains	469	0	0
Mobilier et Matériels Divers	139 775	0	0
Aménagements	115 299	0	0
Compteurs	332 642	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	68 116	0	0
Immobilisations incorporelles	658 717	0	0
Projets informatiques	537 090	0	0
Autres immobilisations incorporelles	121 627	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	3 861 618	3 840 413	203 450	197 535	400 986
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	961 510	925 729	42 638	48 219	90 857
Branchements - Individuels	392 201	384 851	14 208	19 773	33 981
Branchements - Collectifs	152 099	145 064	7 032	7 600	14 633
Branchements - Conduites montantes	311 352	295 314	16 038	15 555	31 594
Branchements - Conduites d'immeubles	105 857	100 499	5 358	5 289	10 647
Premier établissement hors branchements	2 327 716	2 281 833	126 938	118 383	245 322
Canalisations de distribution	2 246 753	2 132 928	119 965	112 485	232 451
Installations techniques	80 963	148 905	6 972	5 898	12 870
Postes de détente	39 095	36 989	2 105	1 954	4 060
Protection Cathodique	27 041	98 082	3 875	3 202	7 078
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	14 825	13 833	991	741	1 732
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	572 390	632 850	33 873	30 932	64 806
Canalisations de distribution	572 383	632 819	33 872	30 931	64 804
Installations techniques	6	30	1	0	2
Postes de détente	3	7	0	0	0
Protection Cathodique	3	12	0	0	1
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	10	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	638 814	595 785	128 439	33 903	162 342
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	72 320	51 732	20 708	3 595	24 303
Postes de détente	7 871	7 521	350	393	743
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	64 231	44 009	20 298	3 189	23 488
Autres équipements	217	201	59	11	71
Génie Civil	1 059	1 004	54	52	107
Terrains	3 562	3 562	0	178	178
Mobilier et Matériels Divers	38 388	43 943	9 093	2 257	11 351
Aménagements	55 417	54 729	10 447	3 007	13 455
Compteurs	181 810	178 274	17 463	9 417	26 881
Véhicules et engins d'exploitation	22 406	22 751	6 954	1 287	8 241
Immobilisations incorporelles	263 849	239 786	63 716	14 106	77 823
Projets informatiques	171 978	135 714	52 652	8 938	61 590
Autres immobilisations incorporelles	91 871	104 072	11 064	5 168	16 232

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

VITROLLES

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

PORT-SAINT-LOUIS-DU-RHONE



GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

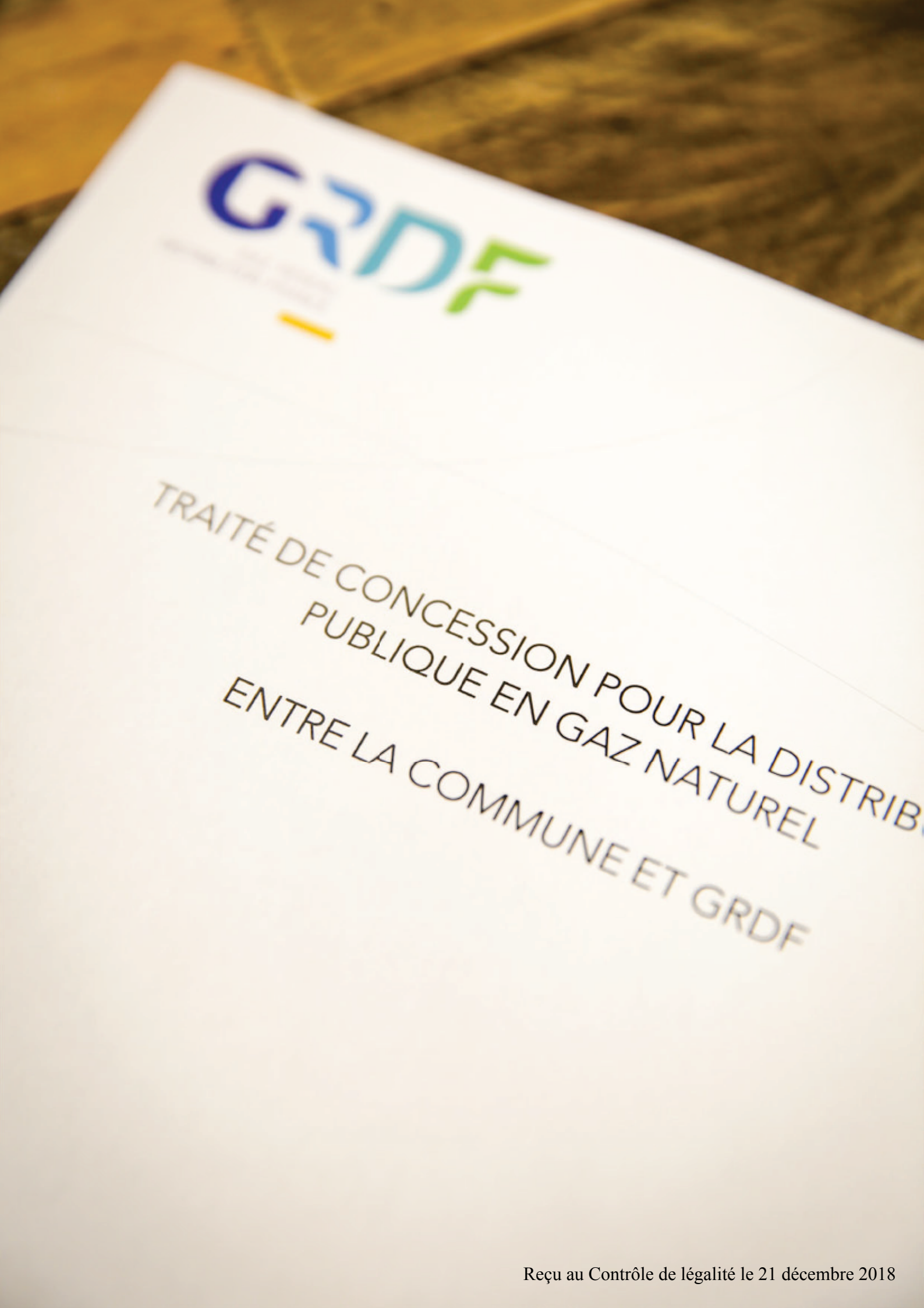
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 86
Les recettes et charges de votre concession 93
La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

1 110
Nombre de clients du réseau

10
Nombre de premières mises en service clients

26 GWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

4
Nombre de réclamations

93,78%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2024
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

22 mars 1994
Date d'entrée en vigueur du contrat

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Économie

221 412 €

Investissements réalisés sur la concession

1,8M€

Valeur nette réévaluée du patrimoine

349 498 €

Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance & sécurité

0%

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

100%

Taux de visites réalisées sur les robinets

100%

Taux de visites réalisées sur les branchements

15

Nombre d'interventions de sécurité gaz

6

Nombre d'incidents

Patrimoine

25,7 km

Longueur totale de canalisations

1 038

Nombre de compteurs résidentiels actifs

85

Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Edwige CAZALS
Conseillère Collectivités Territoriales
06 71 05 06 53
edwige.cazals@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 22/03/1994

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



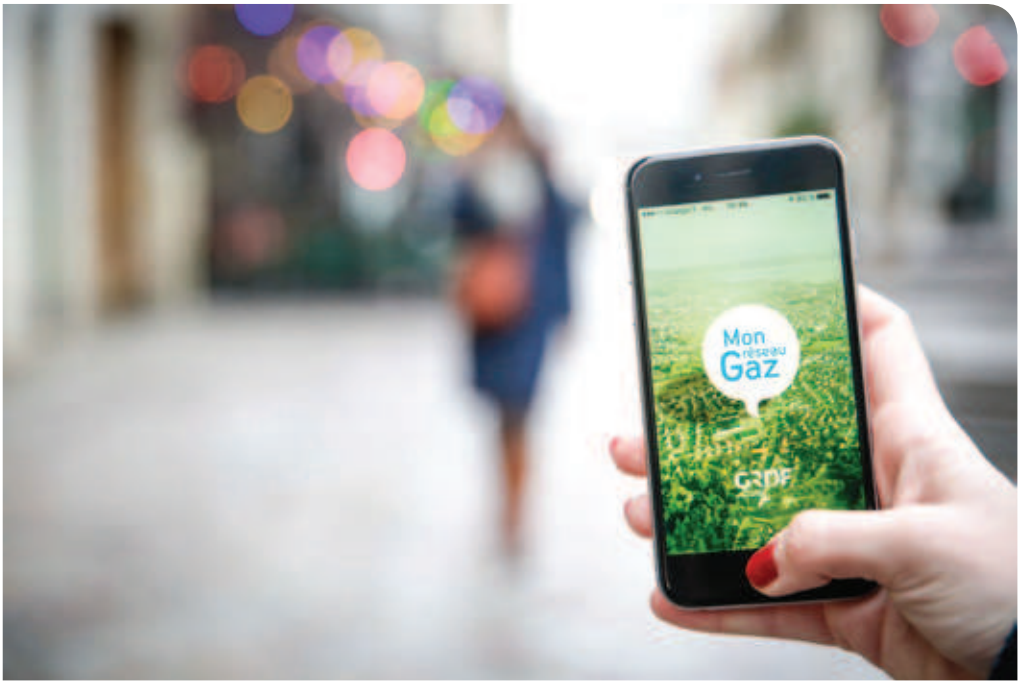
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

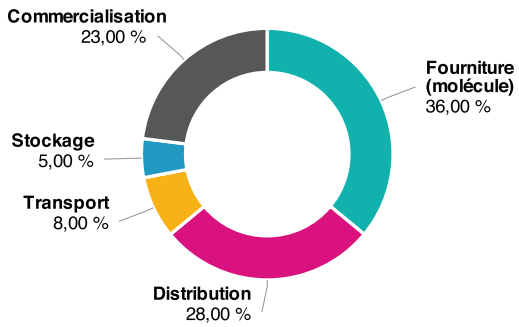
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

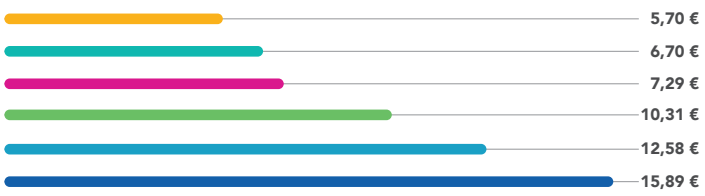
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

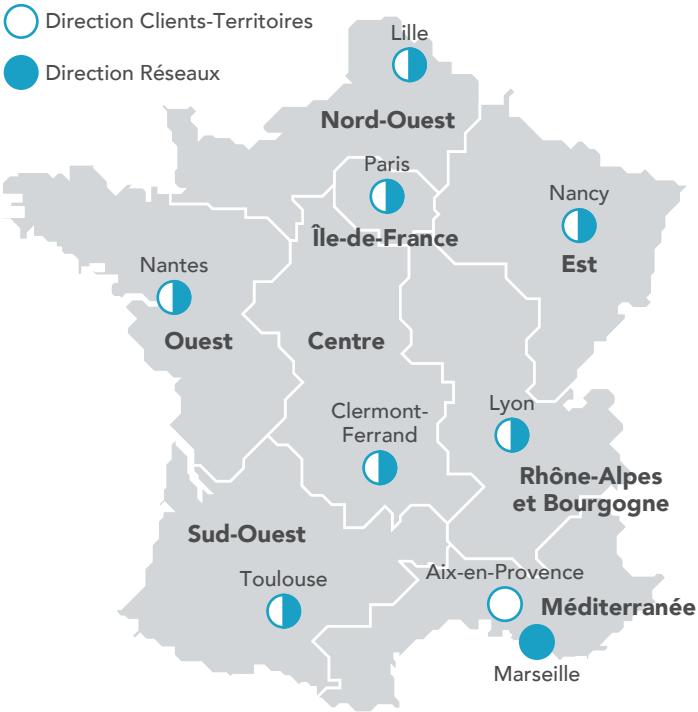
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

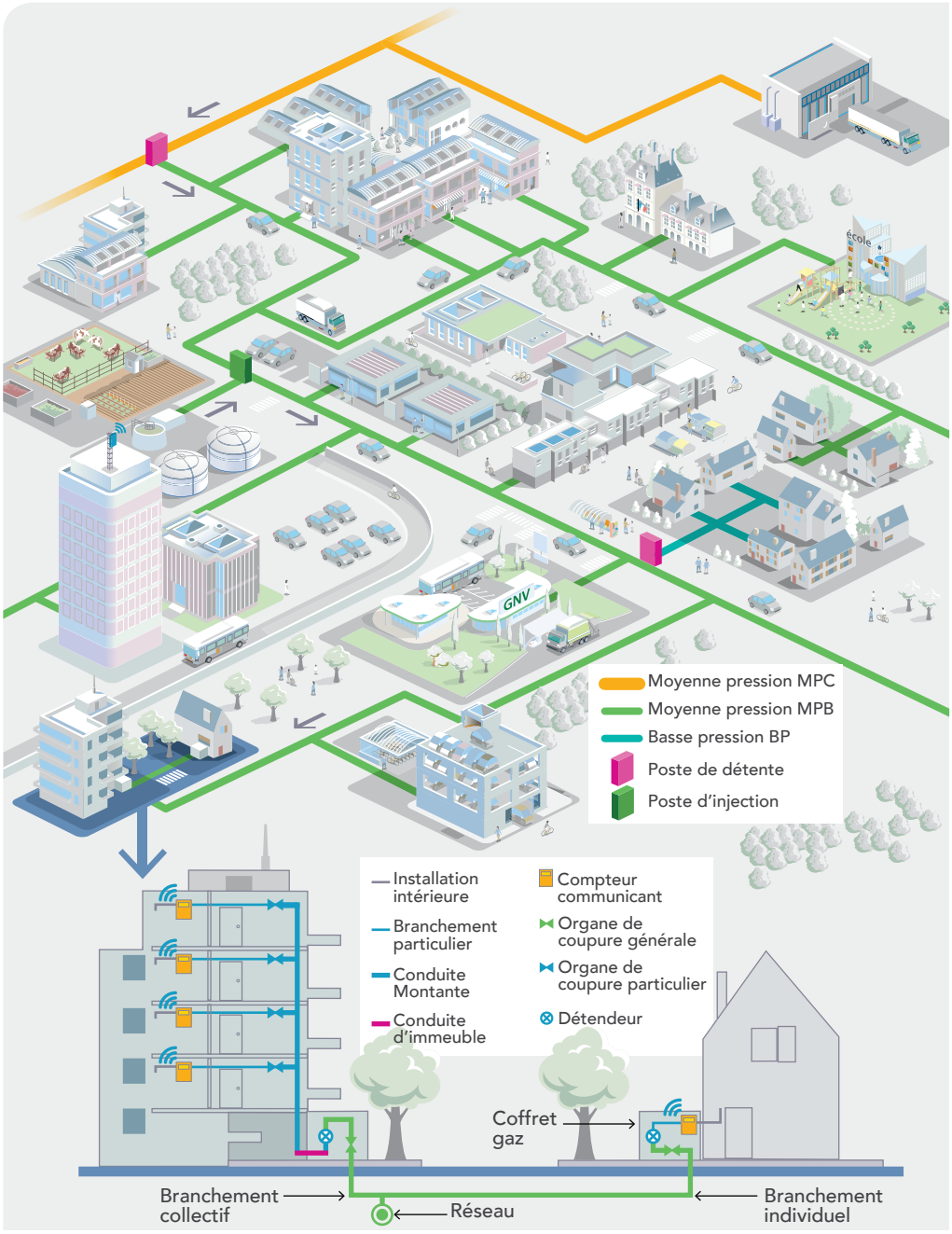
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

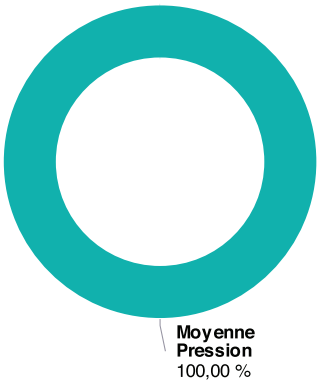
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 25,7 km. Cette longueur était de 25,7 km en 2016, et de 25,67 km en 2015.

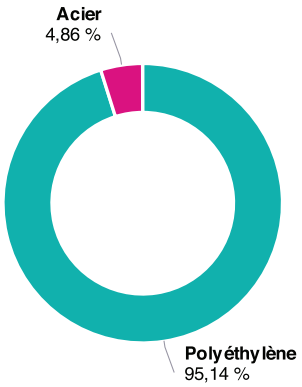
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

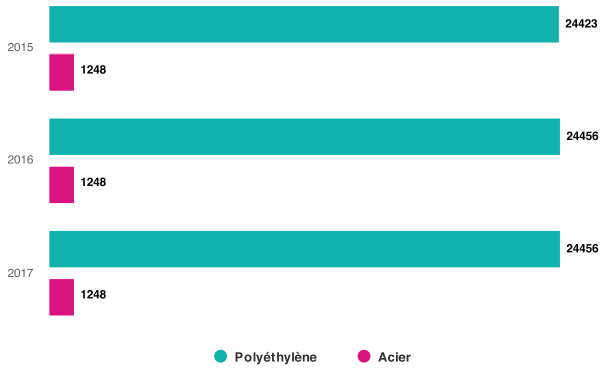
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	10	11	11
Branchements collectifs	76	75	59



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

La mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, 5 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	4
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	0
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	0
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		85

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), comme par exemple la mise en œuvre de « mesures compensatoires » suite aux résultats des études de dangers réalisées pour les canalisations « hautes caractéristiques ».

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

D'autres investissements sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

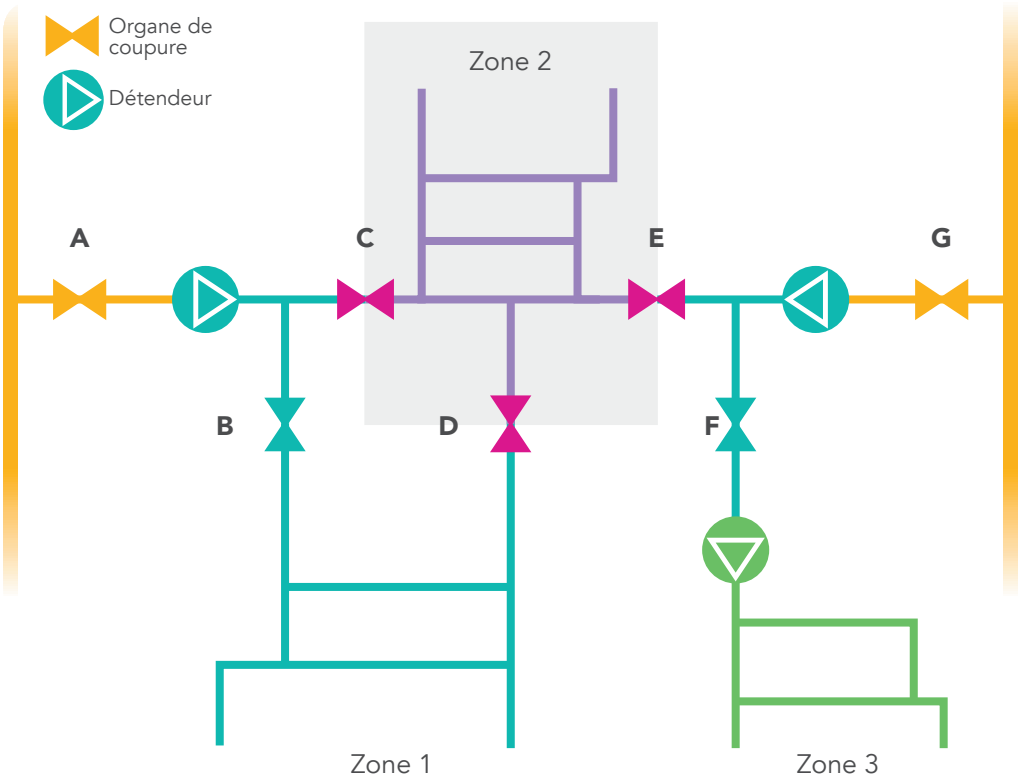
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



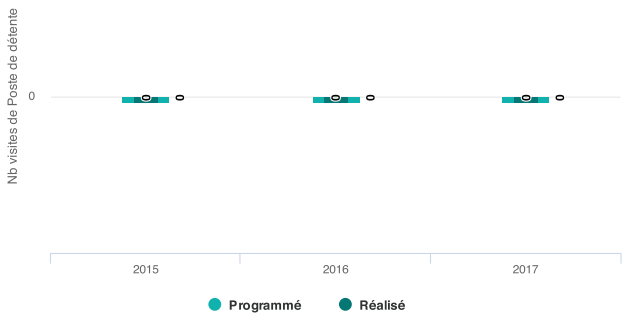
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

La maintenance préventive et 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, par type d'ouvrage et revue régulièrement en fonction des constats réalisés. Au total environ 80 « gammes de maintenance » sont gérées.

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



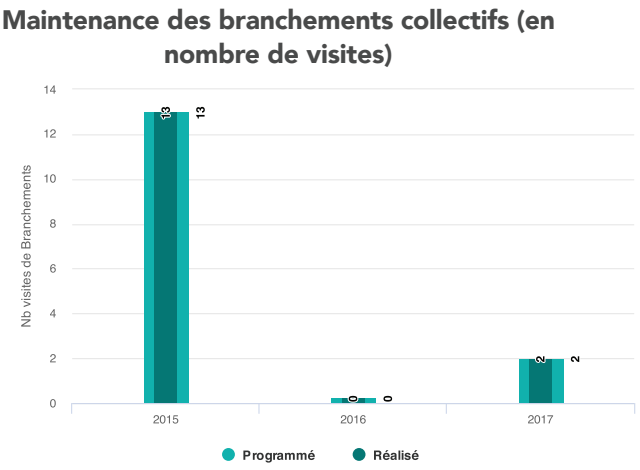
sur votre concession

Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



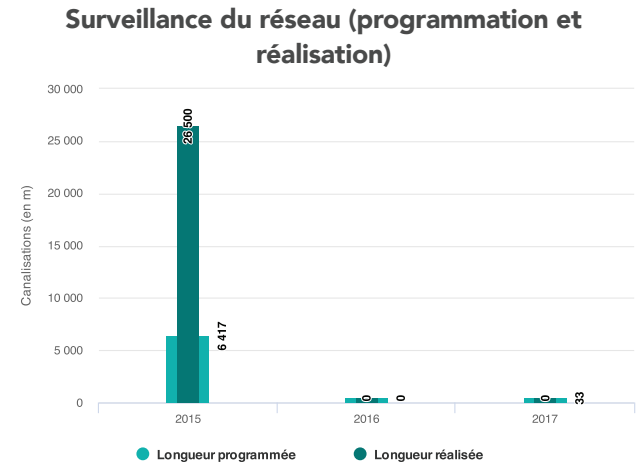
sur votre concession

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- 11 diagnostics ont été réalisés au niveau de la concession suite à l'accord du client,
- 2 situations de danger - grave et immédiat - ont été mises en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

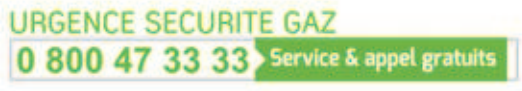
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	30	8	0
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	4	4	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	3	5	5

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

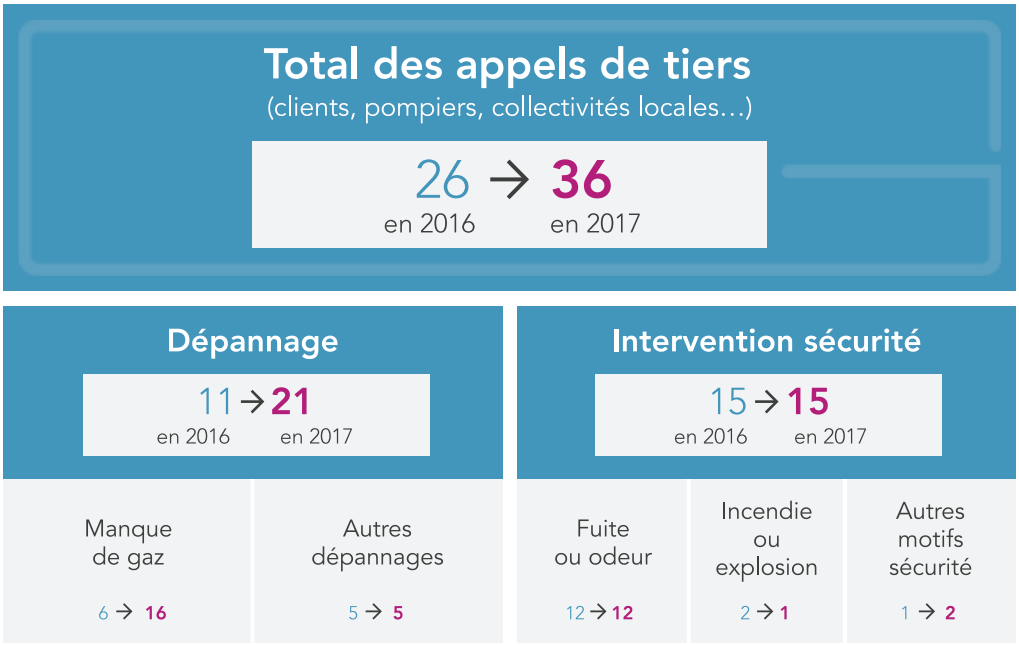
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

9 → 6

en 2016 en 2017

Nature des incidents

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 2 → 2	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 5 → 3
Incendie et/ou explosion 1 → 1	Autres natures 1 → 0

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 1 → 1	Ouvrages exploités par GRDF 7 → 5
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 1 → 0	

Type d'ouvrage touché

Réseau 0 → 0	Branchement individuel ou collectif 6 → 2
CI, CM et branchement particulier 1 → 3	Poste de détente et protection cathodique 0 → 0
Autres ouvrages exploités par GRDF 0 → 0	

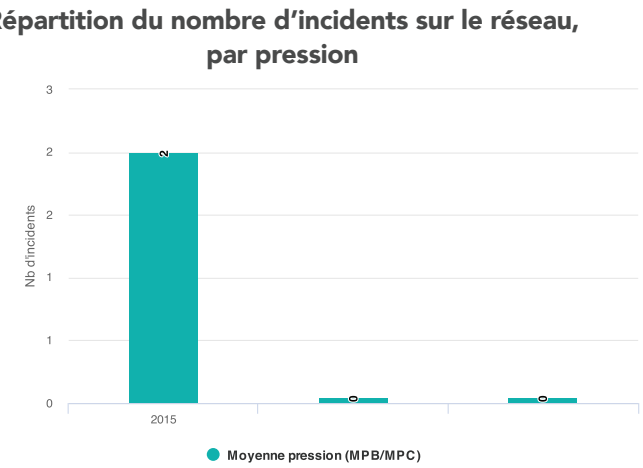
Cause des incidents

Dommages 0 → 0	Défaut de mise en œuvre 1 → 2
Défaillance d'installations à proximité 0 → 0	Incendie 1 → 1
Environnement 0 → 0	Matériel 5 → 2

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

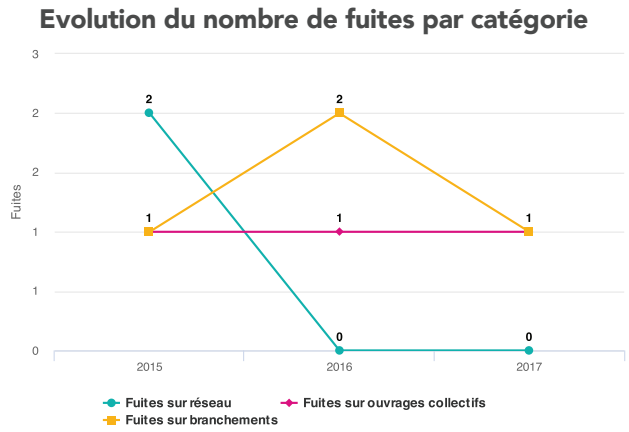
2 → 13

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



sur votre concession

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :



sur votre concession

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

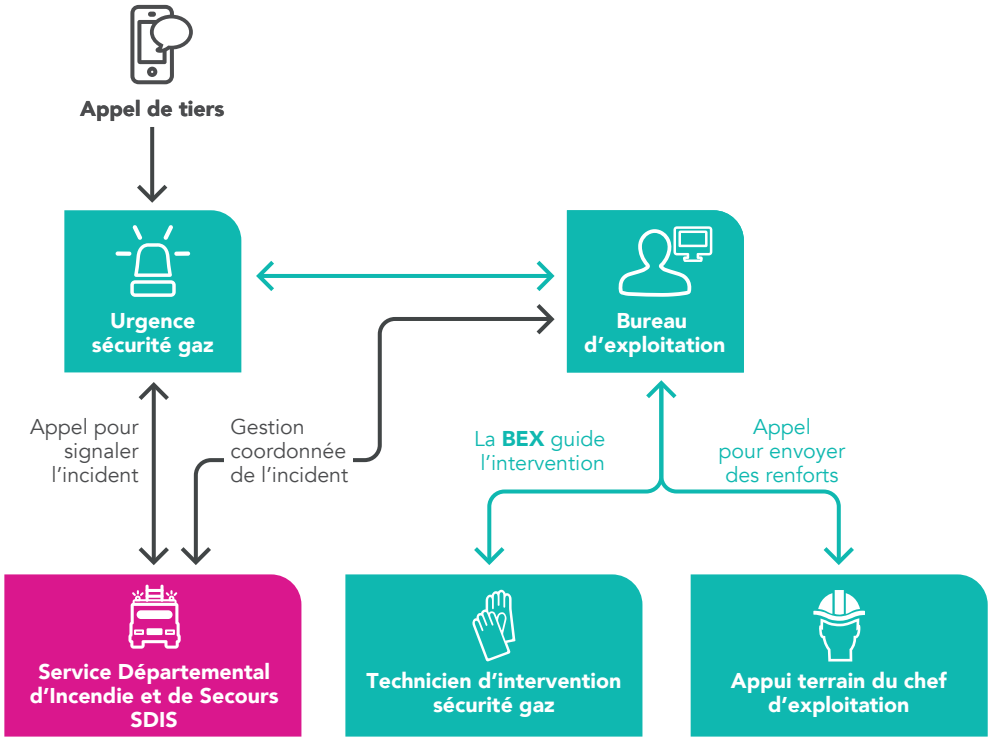
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, aucune Procédure Gaz Renforcées a été réalisée sur un total de 15 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

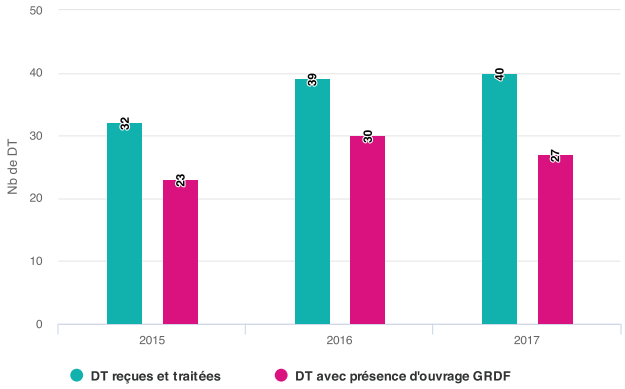
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

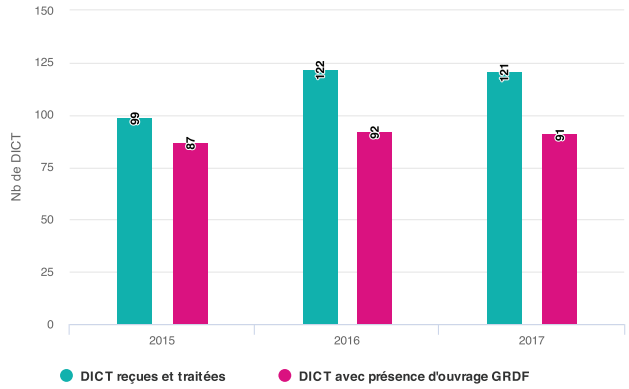
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

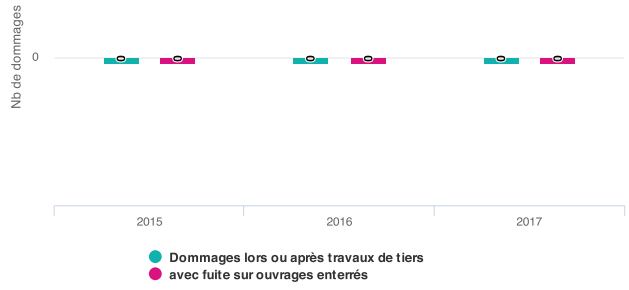
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

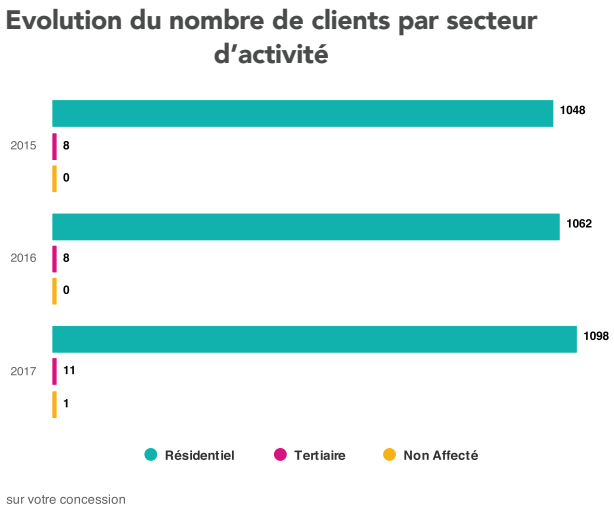
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

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

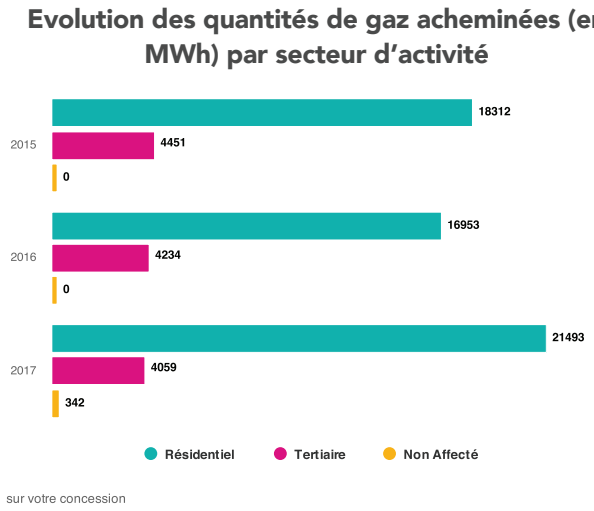
Les clients et la consommation par secteur d'activité

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 1 110. Ce nombre total était de 1 070 en 2016, et de 1 056 en 2015.



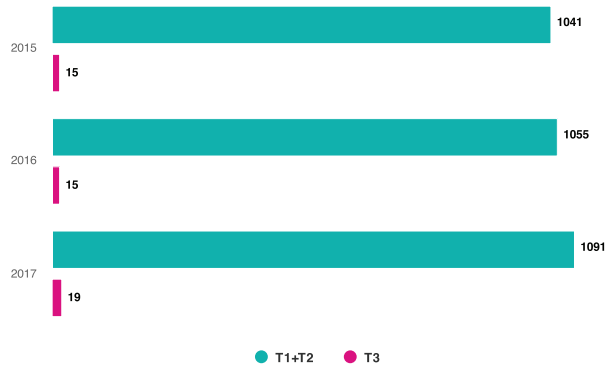
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 26 GWh. Cette quantité était de 21 GWh en 2016, et de 23 GWh en 2015.

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.

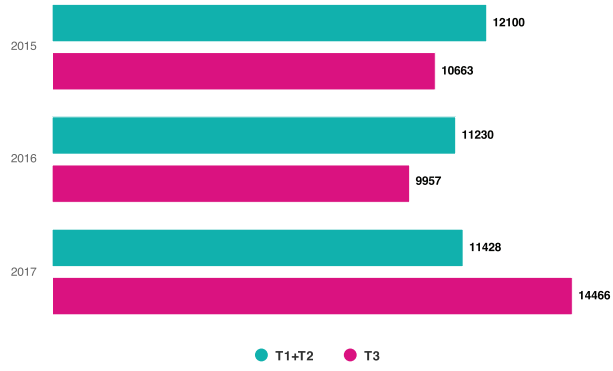
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

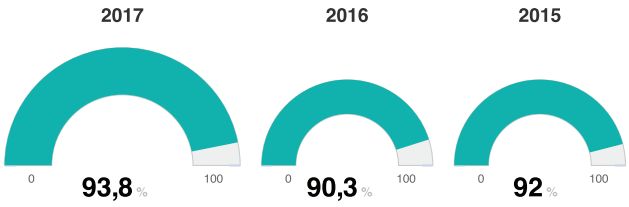
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

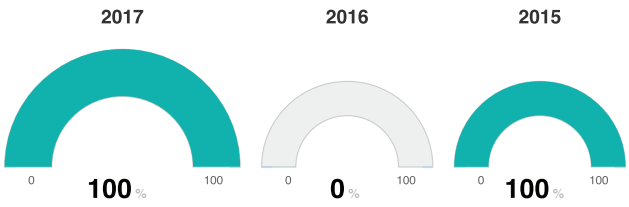
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	133	113	135
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	107	78	88
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	14	16	44
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	40	61	97
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	11	5	9
Déplacement vain	3	2	1
1ère MES	10	14	33

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 10 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

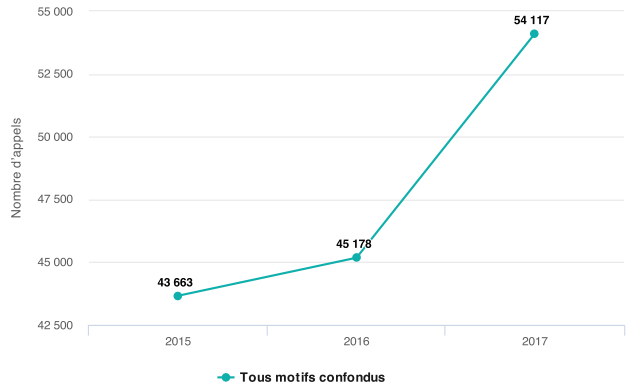
Le Service Client GRDF

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

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

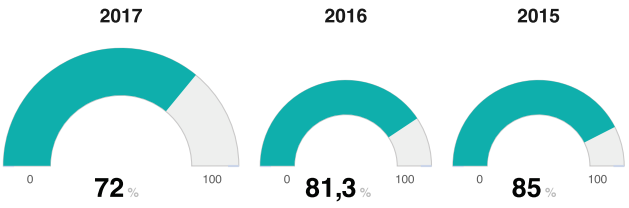
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 95,9% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,1% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 0% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

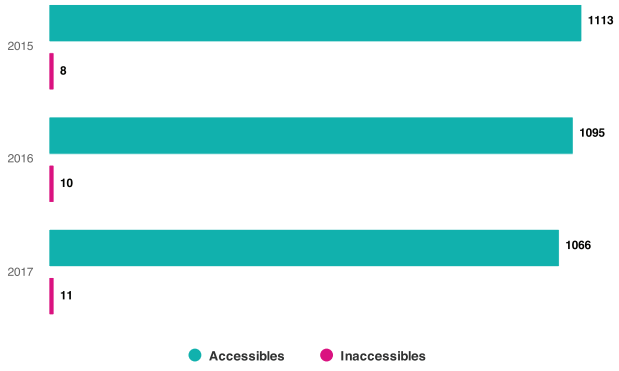
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

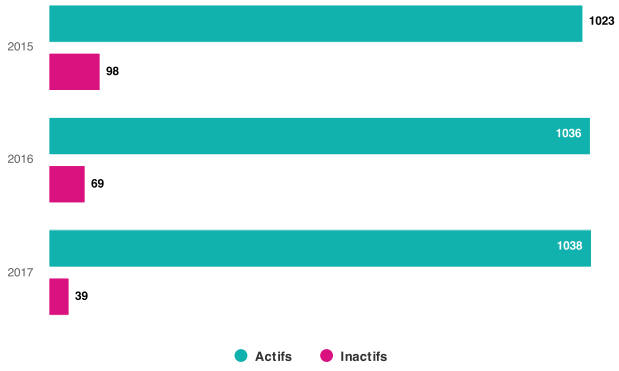
Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 1 077. Ce nombre total était de 1 105 en 2016, et de 1 121 en 2015.

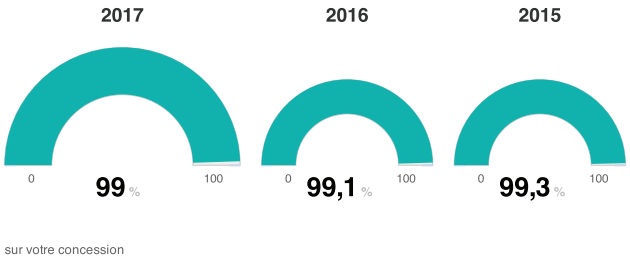
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



sur votre concession

Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

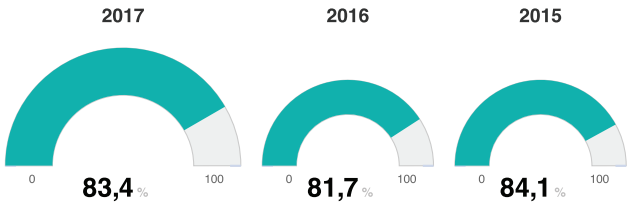
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

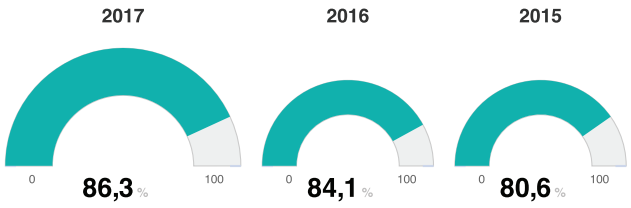
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

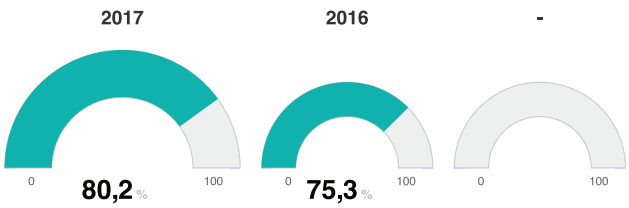
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

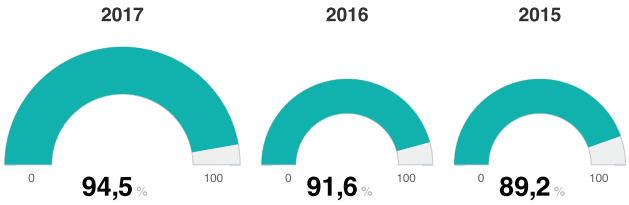
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

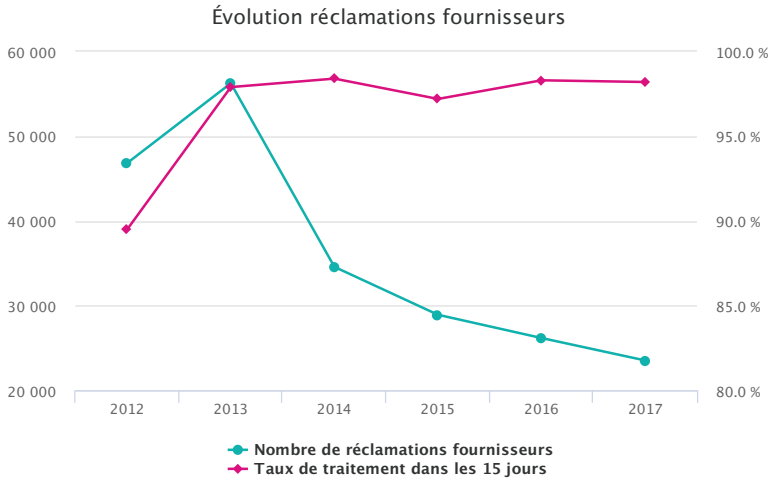
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

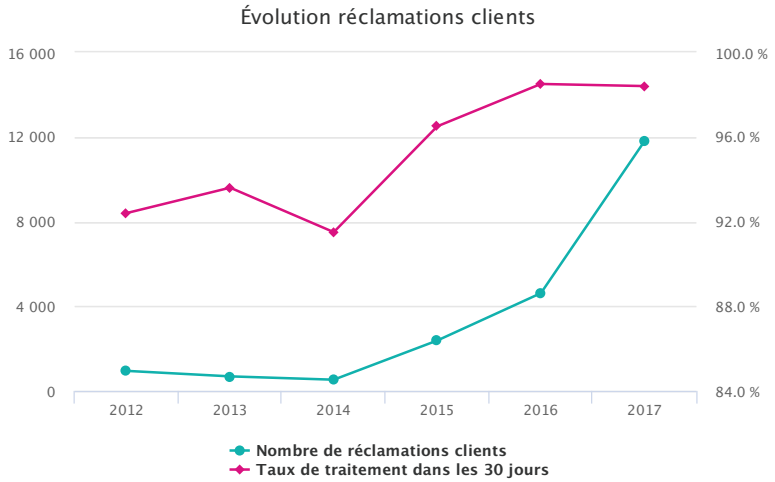
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



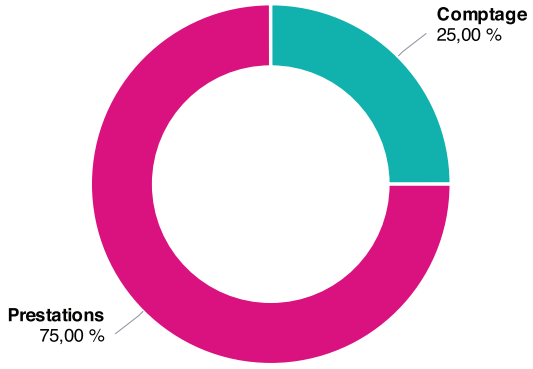
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

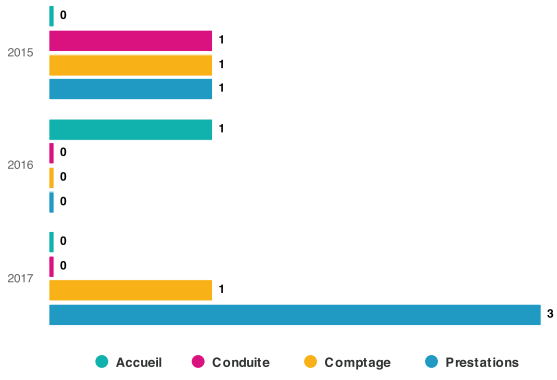
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants)
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs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

Répartition des motifs de réclamations en 2017



sur votre concession

Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 4. Ce nombre total était de 1 en 2016, et de 3 en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 86

6.4 Les recettes et charges de votre concession 93

6.5 La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	12 618	27 376	23 800
Premier établissement	12 897	21 749	23 800
Canalisations de distribution	0	7 849	0
Branchements	12 897	13 900	23 800
Branchements - Individuels	12 897	13 900	9 760
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	14 040
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	- 278	5 627	0
Canalisations de distribution	0	0	0
Branchements	- 278	5 627	0
Branchements - Individuels	- 278	5 627	0
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	21 090	35 637	15 015
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	4 542	2 986	140
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	4 533	2 984	134
Autres équipements	9	2	5
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	2 942	2 046	1 527
Aménagements	2 314	1 350	1 688
Compteurs	2 689	4 098	4 422
Véhicules et engins d'exploitation	1 258	1 096	1 560
Immobilisations incorporelles	7 343	24 059	5 675
Projets informatiques	3 320	22 678	5 634
Autres immobilisations incorporelles	4 022	1 380	40

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)			
	2015	2016	2017
TOTAL	46 957	54 659	221 412
Développement du réseau	24 098	22 121	18 902
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	10 057	13 063	8 872
sans extension	10 056	4 143	8 872
avec extension	0	8 919	0
Lotissements, zones d'aménagement	0	0	2
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	14 040	9 057	10 027
sans extension	0	9 057	9 171
avec extension	14 039	0	855
Raccordements biométhane (injection,...) et GNV	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	0	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	0	5 627	0
Adaptation et sécurisation des ouvrages	2 044	3 489	175 699
Investissements de structure des ouvrages	0	0	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0
Dont schéma de vannage	0	0	0
Modernisation des ouvrages	1	1 753	174 496
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	1 750	173 675
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	0	6
Autres investissements de modernisation	1	3	813
Modernisation de la cartographie	2 043	1 736	1 203
Comptage	4 655	7 132	7 872
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	0
Postes de livraison clients	0	2 945	4 512
Compteurs et télérelevé	4 655	4 186	3 360
Autres	16 158	16 288	18 937
Logistique	4 685	5 370	7 884
Véhicules	1 560	1 096	1 258
Immobilier	1 646	2 151	3 409
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	1 478	2 123	3 216
Système d'information	11 472	10 917	11 052

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	349 498	322 006	316 644
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	324 516	296 522	294 108
Recettes liées aux prestations complémentaires	24 981	25 483	22 535
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	424 968	347 003	357 318
Charges d'exploitation	243 951	165 873	157 548
Charges liées investissements sur les biens concédés	153 539	154 205	174 264
Charges liées investissements autres biens	27 477	26 925	25 505
Total	- 75 469	- 24 997	- 40 673
Dont impact climatique	1 109	- 8 798	- 6 377
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	- 105 311	- 41 946	- 42 166
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	28 733	25 747	7 871

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

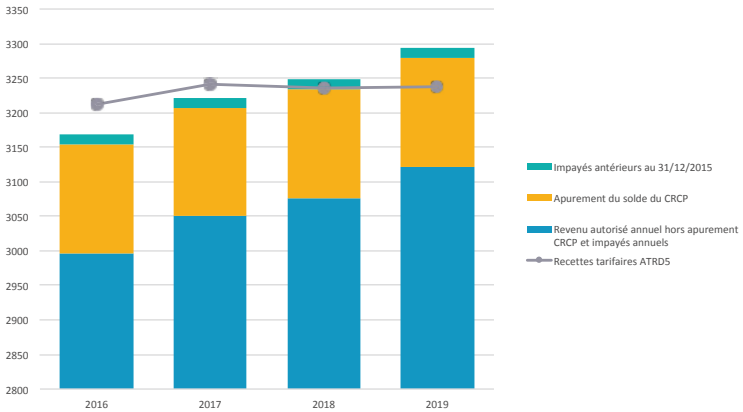
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	349 498	322 006	316 644
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	324 516	296 522	294 108
Recettes liées aux prestations complémentaires	24 981	25 483	22 535
Recettes liées aux prestations du catalogue	23 777	22 722	21 099
Recettes liées aux prestations ponctuelles	6 500	4 871	6 031
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	2 724	1 682	1 633
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	3 775	3 189	4 398
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	17 277	17 845	15 060
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	10 171	9 689	8 622
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	7 105	8 155	6 437
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	5	7
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	509	2 497	945
Autres recettes	694	264	490
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	243 951	165 873	157 548
Main d'œuvre	131 297	68 197	64 077
Achats de matériel, fournitures et énergie	13 736	16 892	17 534
Sous-traitance	7 345	5 922	7 732
Autres charges d'exploitation	75 206	59 765	52 213
Dont immobilier	7 623	6 991	7 413
Dont informatique, poste et telecom	11 405	7 292	4 983
Dont assurances	4 601	5 929	5 071
Dont entretien des véhicules et carburant	1 302	1 705	1 716
Dont communication et développement des usages du gaz nature	18 113	2 580	2 297
Dont autres	7 177	9 782	8 195
Dont charges liées aux prestations complémentaires	24 981	25 483	22 535
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	1 238	942	1 452
Dont redevance contractuelle	0	0	0
Dont redevance d'occupation du domaine public	1 238	942	1 452
Impôts et taxes	4 294	3 972	3 658
Dont CVAE et taxes foncières	4 276	3 948	3 616
Dont autres impôts et taxes	18	23	42
Contribution des fonctions centrales mutualisées	10 832	10 179	10 879

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	153 538	154 205	174 264
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	48 243	47 717	53 274
Branchements - Individuels	32 049	31 266	34 614
Branchements - Collectifs	3 889	3 949	4 482
Branchements - Conduites montantes	9 431	9 580	10 868
Branchements - Conduites d'immeubles	2 873	2 920	3 308
Premier établissement hors branchements	105 269	106 483	120 970
Canalisations de distribution	105 053	106 262	120 721
Installations techniques	216	220	248
Postes de détente	216	220	248
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	25	4	19
Canalisations de distribution	25	4	19
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. rééval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	27 477	26 925	25 505
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	3 976	4 431	5 645
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	3 964	4 419	5 630
Autres équipements	12	12	14
Génie Civil	18	19	21
Terrains	30	30	35
Mobilier et Matériels Divers	1 932	1 683	1 517
Aménagements	2 290	2 134	2 089
Compteurs	4 576	5 227	5 355
Véhicules et engins d'exploitation	1 403	1 359	1 283
Immobilisations incorporelles	13 249	12 039	9 556
Projets informatiques	10 485	11 450	9 513
Autres immobilisations incorporelles	2 763	589	43

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	2 327 632	0	173 601
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	746 256	0	125 287
Branchements - Individuels	490 066	0	50 318
Branchements - Collectifs	61 354	0	13 653
Branchements - Conduites montantes	149 033	0	47 390
Branchements - Conduites d'immeubles	45 801	0	13 925
Premier établissement hors branchements	1 581 006	0	48 312
Canalisations de distribution	1 577 560	0	48 312
Installations techniques	3 446	0	0
Postes de détente	3 446	0	0
Renouvellement hors branchements	361	0	1
Canalisations de distribution	361	0	1
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	289 413	0	0
Installations techniques	65 089	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	59 946	0	0
Autres équipements	5 143	0	0
Génie Civil	447	0	0
Terrains	79	0	0
Mobilier et Matériels Divers	23 796	0	0
Aménagements	19 629	0	0
Compteurs	56 630	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	11 596	0	0
Immobilisations incorporelles	112 143	0	0
Projets informatiques	91 437	0	0
Autres immobilisations incorporelles	20 706	0	0



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	1 754 452	1 702 170	65 490	88 048	153 539
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	551 901	544 795	20 321	27 921	48 243
Branchements - Individuels	377 654	378 030	12 839	19 209	32 049
Branchements - Collectifs	42 225	40 447	1 778	2 111	3 889
Branchements - Conduites montantes	101 737	97 393	4 344	5 086	9 431
Branchements - Conduites d'immeubles	30 283	28 924	1 359	1 514	2 873
Premier établissement hors branchements	1 202 227	1 157 049	45 159	60 110	105 269
Canalisations de distribution	1 200 183	1 155 120	45 044	60 008	105 053
Installations techniques	2 043	1 929	114	102	216
Postes de détente	2 043	1 929	114	102	216
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	323	325	9	16	25
Canalisations de distribution	323	324	9	16	25
Installations techniques	0	0	0	0	0
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	107 417	104 809	21 661	5 815	27 477
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	10 974	12 187	3 321	655	3 976
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	10 937	12 152	3 311	653	3 964
Autres équipements	37	34	10	2	12
Génie Civil	180	171	9	9	18
Terrains	606	606	0	30	30
Mobilier et Matériels Divers	6 535	7 481	1 548	384	1 932
Aménagements	9 434	9 317	1 778	512	2 290
Compteurs	30 952	30 350	2 973	1 603	4 576
Véhicules et engins d'exploitation	3 814	3 873	1 183	219	1 403
Immobilisations incorporelles	44 919	40 822	10 847	2 401	13 249
Projets informatiques	29 278	23 104	8 963	1 521	10 485
Autres immobilisations incorporelles	15 640	17 717	1 883	879	2 763

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

PORT-SAINT-LOUIS-DU-RHONE

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

GAZ RÉSEAU
DISTRIBUTION FRANCE

QUEL QUE SOIT
VOTRE FOURNISSEUR

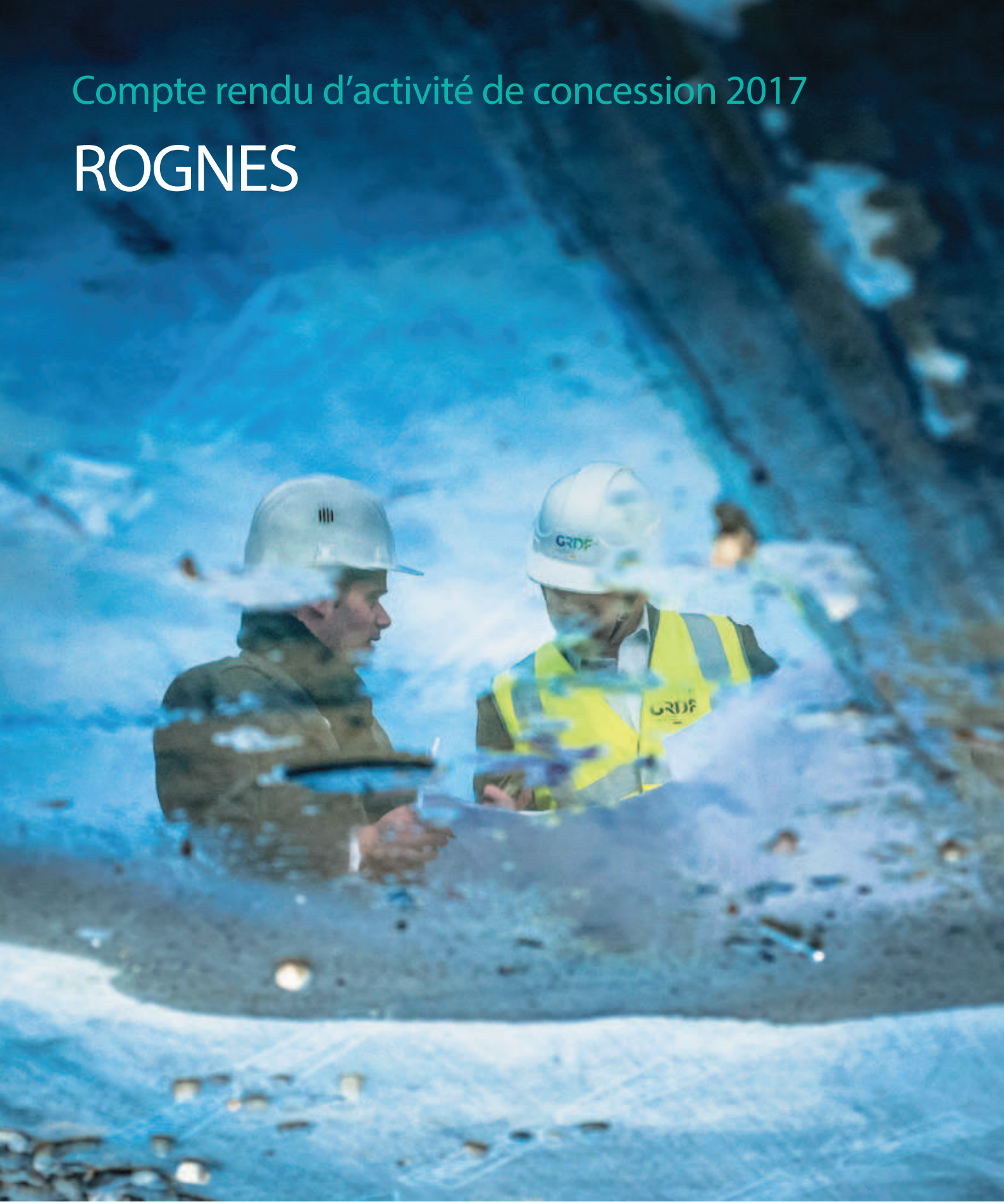
L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

ROGNES



GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



L'édito

La transition énergétique des territoires s'accélère : évolutions réglementaires et renforcement des prérogatives des collectivités illustrent une prise de conscience collective en matière d'enjeux climatiques et de santé publique. Y répondre fait partie des missions de service public de GRDF. C'est pourquoi l'an passé, nous avons mis en place une nouvelle organisation des activités d'interventions, avec des techniciens 100% gaziers. Cela permettra d'améliorer la performance opérationnelle au service des territoires et de la sécurité.

Nous sommes convaincus à GRDF que la transition énergétique passe par le gaz renouvelable. Le biométhane, ce gaz vert produit localement, permettra à la France d'aller bien au-delà de l'objectif fixé par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. En 2030, 30% de gaz renouvelable pourrait circuler dans les réseaux en créant plusieurs dizaines de milliers d'emplois non délocalisables.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

2017 c'est aussi un fort développement du GNV, carburant efficace pour améliorer la qualité de l'air et les performances environnementales des flottes de véhicules, notamment des bus, cars et poids lourds. 16 000 véhicules ont été immatriculés en 2017 et 301 stations GNV mises en service.

Sans oublier le déploiement généralisé des nouveaux compteurs communicants gaz. Première étape pour construire le réseau de distribution de demain, c'est avant tout une opportunité pour améliorer la satisfaction de nos clients : connaître et comprendre sa consommation énergétique est le premier pas pour la maîtriser.

La mobilisation de tous, concédants et concessionnaires est nécessaire.

Vous fournir les données indispensables à la mise en place des politiques énergétiques locales fait partie de nos missions et est une nécessité pour réussir ensemble la transition énergétique de votre territoire. Ainsi avons-nous aussi repensé ce compte-rendu d'activité en une version 100% digitale accessible dans votre espace personnalisé Ma Concession Gaz sur grdf.fr.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport qui continuera à s'améliorer pour mieux répondre à vos attentes et enrichir le dialogue avec votre interlocuteur territorial qui est à votre disposition.

Édouard Sauvage

Directeur Général de GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sommaire

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clés de l'année 2017 8
Vos interlocuteurs GRDF 10
Votre contrat de concession 11
Les outils digitaux à votre disposition 12

02 **Notre mission de service public** 14

Comprendre la distribution du gaz naturel 16
Les missions de service public confiées à GRDF 17
La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

03 **Une organisation à votre service** 22

Une organisation mutualisée 24
Responsabilité sociétale et achats responsables 27
GRDF en quelques chiffres 29
Des projets d'avenir 30

04 **Le patrimoine de votre concession** 32

Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34
L'inventaire du patrimoine de votre concession 35
La connaissance du patrimoine 38
La modernisation et le développement du réseau 41

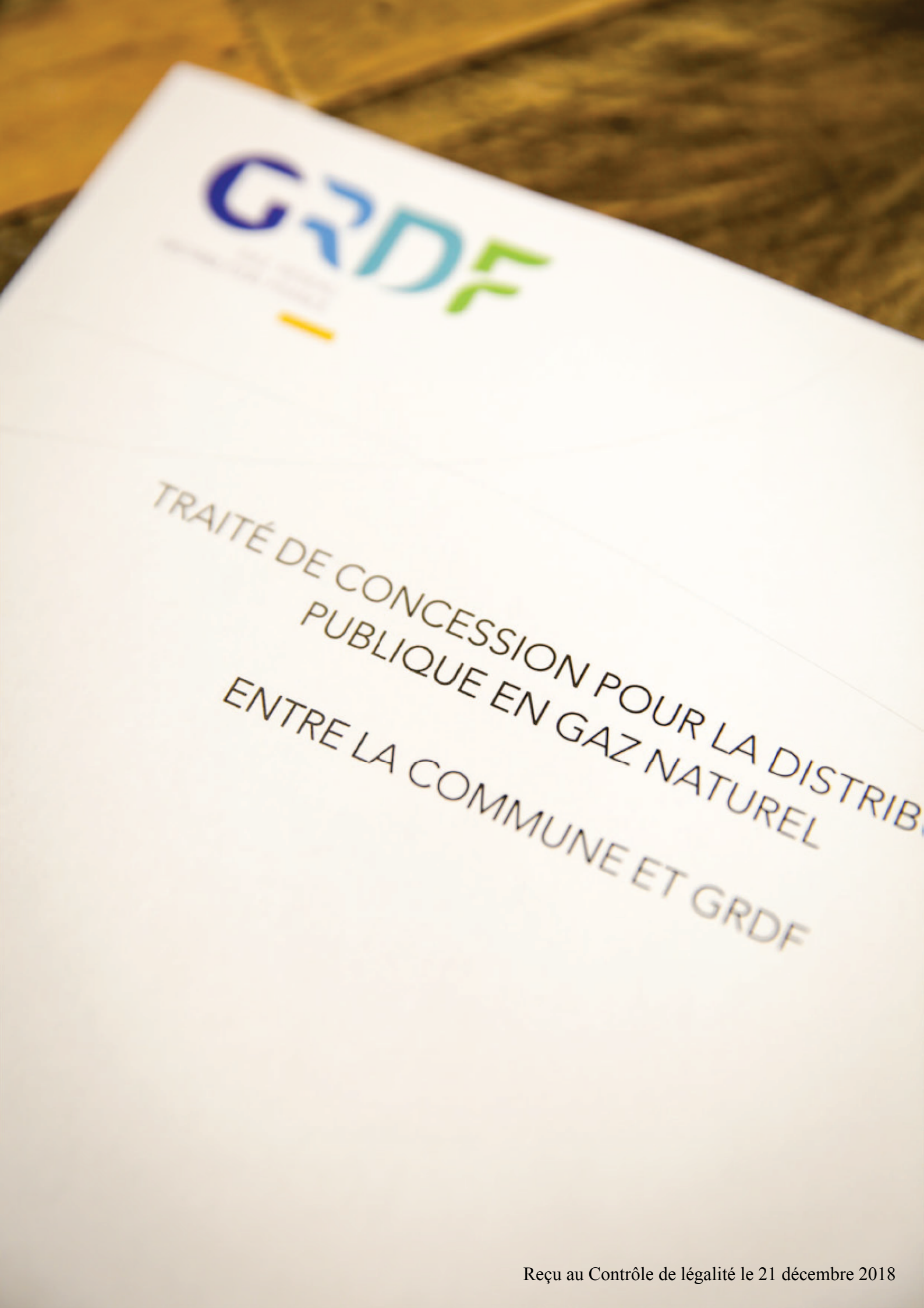
05 **La gestion du réseau et de la clientèle** 44

La sécurité du réseau 46
La chaîne d'intervention 51
La prévention des dommages 57
La gestion de la clientèle 59
L'activité comptage 65
L'écoute des collectivités et des clients 69

06 **L'économie de la concession** 76

Préambule aux notions économiques 78
Les investissements sur votre concession 79
Le compte d'exploitation de votre concession 86
Les recettes et charges de votre concession 93
La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

01

L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017 8

1.2 Vos interlocuteurs GRDF 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.4 Les outils digitaux à votre disposition 12

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.1 Les chiffres clés de l'année 2017

Clientèle

65
Nombre de clients du réseau

1 439 MWh
Quantités de gaz acheminées

94,5%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

100,00%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2031
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

5 décembre 2001
Date d'entrée en vigueur du contrat

Économie

2 279,66 €
Redevance R1 versée

1 436 €
Investissements réalisés sur la concession

537 842 €
Valeur nette réévaluée du patrimoine

21 237 €
Recettes acheminement et hors acheminement

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Maintenance & sécurité

100%

Taux de visites réalisées sur les robinets

2

Nombre d'interventions de sécurité gaz

Patrimoine

5,94 km

Longueur totale de canalisations

64

Nombre de compteurs résidentiels actifs

77

Indice de connaissance du patrimoine

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.2 Vos interlocuteurs GRDF

Pour répondre au mieux aux attentes des collectivités territoriales, les interlocuteurs GRDF sont présents à vos côtés.



Emmanuelle DIEZMA
Conseillère Collectivités Territoriales
06 68 96 50 31
emmanuelle.diezma@grdf.fr



Joël MORALDO
Directeur Territorial
06 73 98 45 39 | 04 42 29 56 25
joel.moraldo@grdf.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 : 05/12/2001

Durée d'application : 30 ans

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

1.4 Les outils digitaux à votre disposition

Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur www.grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession, ou les comptes rendus annuels d'activité. En outre, il propose des informations pratiques et des services digitaux comme l'affichage dynamique de la cartographie, l'information en temps réel sur les coupures réseau, et un comparateur des énergies. Ce portail dispose également d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.



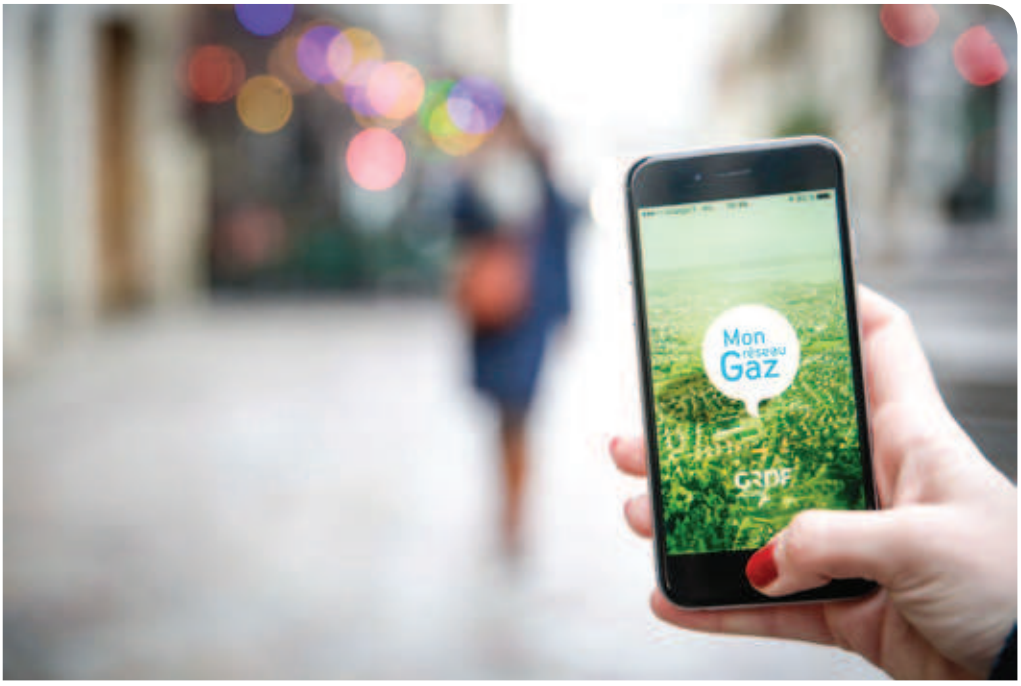
L'application mobile Mon réseau Gaz

GRDF a développé une application pour faciliter le pilotage de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

02

Notre mission de service public

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel 16

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF 17

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel 18

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.1 Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et « 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 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.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.2 Les missions de service public confiées à GRDF

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, 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.

1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz naturel	**Acheminer le gaz naturel en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz naturel**	**Accompagner le développement du biométhane**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz naturel	Promouvoir des usages performants le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les producteurs de biométhane

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2.3 La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.

GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et exerçant les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.

Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Ce tarif s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

Enfin, le modèle régulatoire français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions (contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (article L452-1, article L455-2 et article L452-3 du code de l'énergie).

Pour construire le cadre tarifaire péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2016 (délibération du 10 mars 2016), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part sur les charges d'exploitation de GRDF et, d'autre part, sur les programmes d'investissement,
- une structure composée des options tarifaires correspondant aux segments de clientèle (le tarif s'applique par point de livraison et, pour chacun, le choix de l'option tarifaire est laissé au fournisseur),
- une évolution mécanique de la grille tarifaire au 1er juillet de chaque année.

La grille tarifaire

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

La délibération du 13 avril 2017 engage une baisse tarifaire de 2,05% au 1er juillet 2017 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1er juillet 2017 au 30 juin 2018.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2017

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	33,48 €	28,13 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,60 €	8,18 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	748,68 €	5,70 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 395,16 €	0,80 €	200,40 €	
TP	tarif de proximité	35 916,84 €		99,96 €	65,64 €

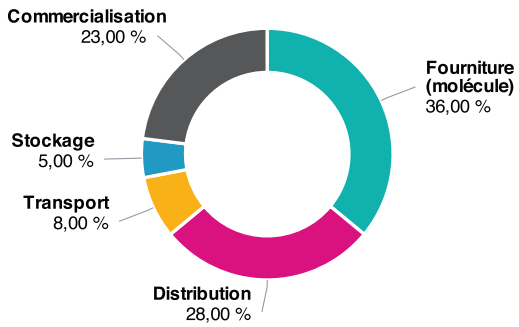
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La facture type

Composantes de la facture HT d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2017 (source : site Internet CRE)

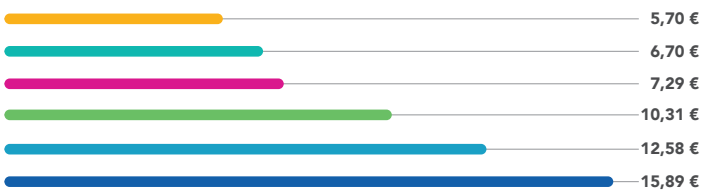
Facture type HT d'un client résidentiel



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 : **www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie**

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2016 à septembre 2017.



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.

Chauffage urbain
100 kWh PCI au tarif T100 MU.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



03

Une organisation à votre service

3.1 Une organisation mutualisée 24

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables 27

3.3 GRDF en quelques chiffres 29

3.4 Des projets d'avenir 30

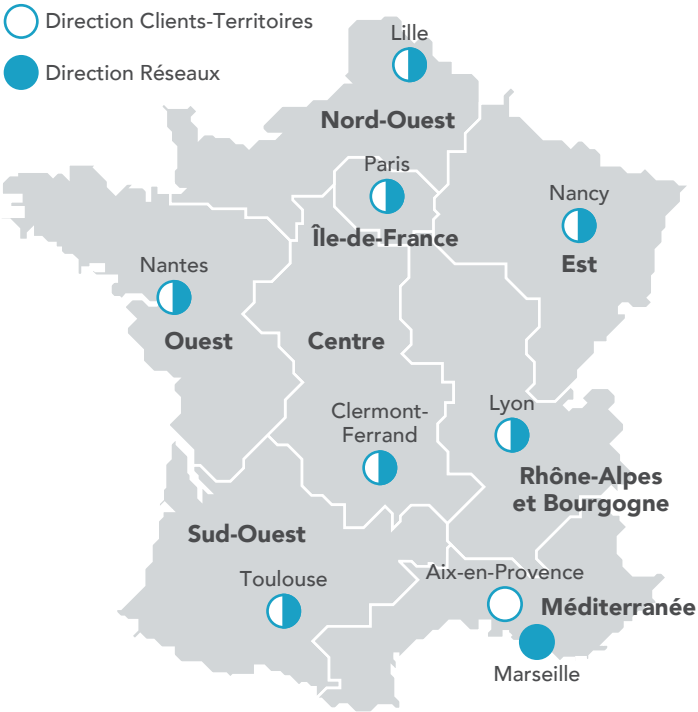
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.1 Une organisation mutualisée

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 huit 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...)
- Les fonctions support : Système d'informations, Ressources humaines, Finance & controlling



Dans chacune des 8 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
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

    - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel
    - Satisfaire les clients au quotidien
    - Gérer la relation avec les fournisseurs
- Unités Clients Fournisseurs (UCF)
    - Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires
    - Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs)
- Direction Fonctions Supports : Communication, Controlling, Autres fonctions d'appui
- Unités Services Régionaux (USR) : Ressources humaines (contrat de travail), Informatique et télécoms, Immobilier, Logistique

Avec l'arrivée des compteurs communicants et des énergies renouvelables électricité et gaz, les deux concessionnaires, GRDF et ENEDIS, ont décidé de faire évoluer l'organisation des interventions clientèle réalisées jusqu'à maintenant par les UCF au sein du Service Commun.

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

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.2 Responsabilité sociétale et achats responsables

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 d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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). En 2017, sur le département Bouches-du-Rhône, GRDF a fait travailler 8 ESAT du département.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.3 GRDF en quelques chiffres

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

199 780 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

285 TWh
de gaz naturel acheminé

858 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 491
collaborateurs

611
collaborateurs recrutés

690
alternants
formés chez GRDF

3,6
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Prévisions 2018 : Recrutement de 300 CDI et 400 nouveaux alternants

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 541 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

282 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

38 sites
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

3.4 Des projets d'avenir

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le « biométhane » est produit à partir de bio-déchets issus des exploitations agricoles, de l'industrie agroalimentaire, de stations d'épuration ou encore de déchets de restauration collective, d'entretien d'espaces publics verts. La méthanisation offre une solution à vos enjeux de réduction et de traitement des déchets. Il permet d'alimenter les clients en gaz renouvelable, produit localement, dans une logique d'économie circulaire. La méthanisation contribue ainsi à réduire les gaz à effets de serre, à améliorer la gestion des déchets ainsi que la qualité des sols et des nappes phréatiques en produisant un engrais naturel, à diversifier les revenus des exploitations agricoles, tout en devenant un vecteur de création d'emplois non délocalisables.

GRDF accompagne les porteurs de projets à chaque étape de leur projet d'injection. Tout d'abord en phase amont pour évaluer la faisabilité technique du projet (distance au réseau, potentiels d'absorption du réseau fonction des consommations locales, premières estimations de production de biométhane en fonction du type d'intrants…), puis lors d'études détaillées pour préciser les conditions de raccordement et d'injection. Enfin, GRDF réalise les travaux de raccordement et assure la mise en service, l'exploitation et la maintenance des ouvrages réseau (canalisations et postes d'injection) tout au long de la durée de vie du projet.

A fin 2017, sur le territoire national, 38 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 800 projets sont à l'étude. Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

Pour répondre aux nombreuses pollutions liées au secteur des transports, une solution existe : le GNV (Gaz Naturel Véhicule). Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxyde d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. Avec le recours à sa version 100% renouvelable, le biométhane véhicule (BioGNV), les émissions de CO_2 sont réduites de 80% par rapport aux véhicules diesel grace à un bilan carbone quasi neutre : le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Enfin, le GNV améliore la qualité de vie : pas d'odeur, pas de fumée et deux fois moins de bruit.

Pour une collectivité ou une entreprise, le GNV possède plusieurs avantages :

- le coût de revient,
- une offre de gamme de véhicules large, de la petite citadine aux véhicules utilitaires, bus, bennes à ordures ménagères, camions de transport de marchandises...,
- l'autonomie des véhicules : de l'ordre de 300 à 500 km pour un poids lourd,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la simplicité d'installation des stations, adaptables au dimensionnement des besoins,
- le montage financier : possibilités multiples de location de stations, investissement en propre, délégation de la vente à un tiers.

De la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités dans la mise en relation avec les acteurs de la filière (compressoristes, vendeurs de carburants, concessionnaires, garagistes agréés) dans chaque étape des projets. En 2017 sur toute la France, le parc de véhicules GNV totalise 16 125 véhicules.

C'est sur le marché des poids lourds que la dynamique est la plus forte. 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. 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui plus de 11% du parc des bus qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

04

Le patrimoine de votre concession

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 34

4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession 35

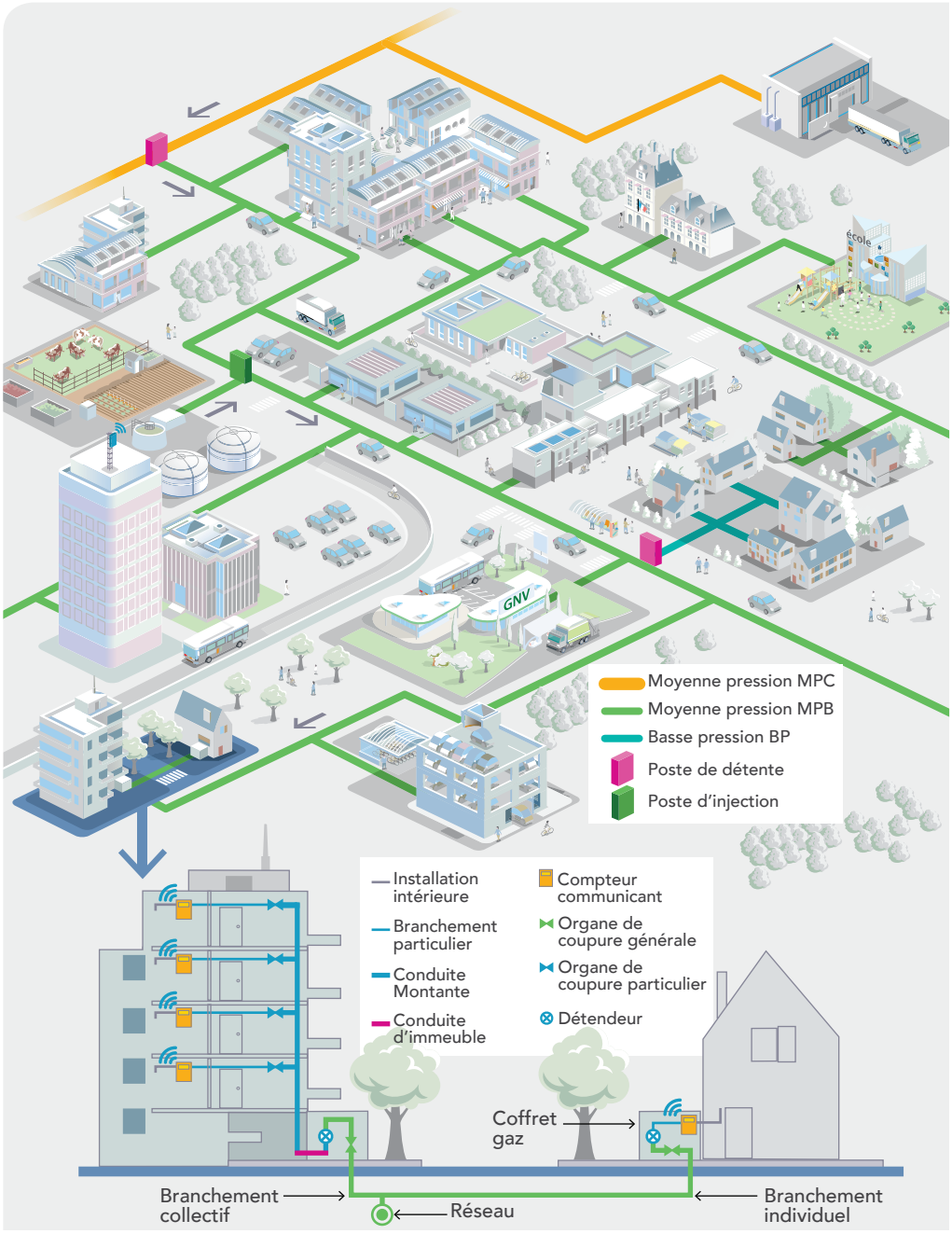
4.3 La connaissance du patrimoine 38

4.4 La modernisation et le développement du réseau 41

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.1 Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2017 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 845 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression ≥ 0,4 bar).



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

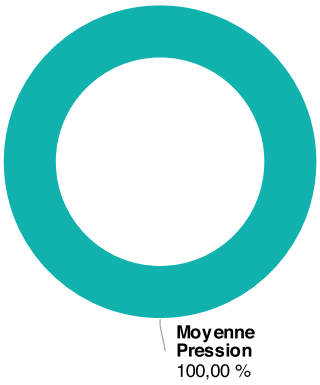
4.2 L'inventaire du patrimoine de votre concession

L'inventaire 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 :

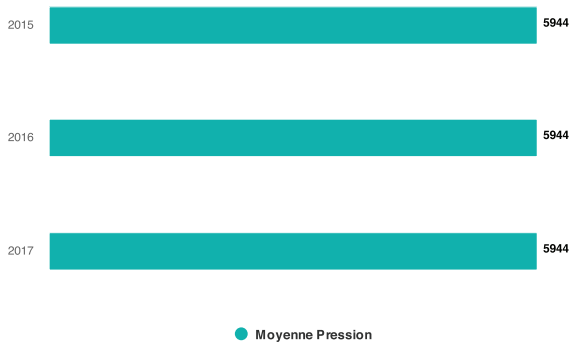
- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par pression en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par pression (en mètres de canalisations)



sur votre concession

En 2017, la longueur totale du réseau sur votre concession est de 5,94 km. Cette longueur était de 5,94 km en 2016, et de 5,94 km en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

L'inventaire par type de matière

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

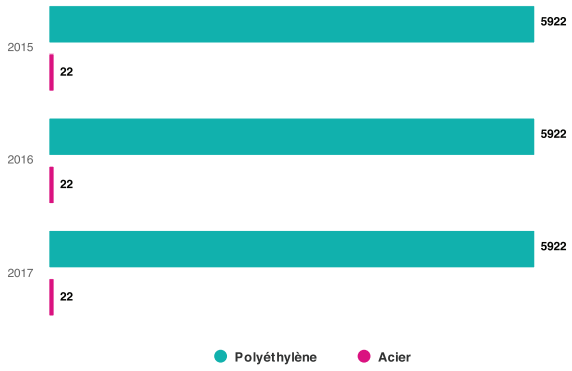
- la répartition de ces ouvrages par matière, sur l'année 2017
- l'historique de la répartition par matière, sur les trois dernières années

Répartition des canalisations par matière en 2017



sur votre concession

Historique de la répartition par matière (en mètres de canalisations)



sur votre concession

L'inventaire par type d'ouvrage

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Inventaire des ouvrages			
	2017	2016	2015
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	4	4	4
Branchements collectifs	3	3	0



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.3 La connaissance du patrimoine

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 classement en précision cartographique A des réseaux posés avant 2012.

La mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment suite aux 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 plan Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2017, aucun acte de mise à jour de la cartographie n'a été réalisé sur le périmètre de votre concession.

Le Plan Corps de Rue Simplifié

GRDF a signé, en 2015, le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan Corps de Rue Simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux déclarations de travaux (DT-DICT). Ces démarches, porteuses de sécurité à proximité des réseaux, ont été initiées par quelques collectivités depuis 2016, auxquelles GRDF a apporté son concours.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

En 2015, GRDF a lancé le projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Ce programme avait pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Commencé en 2015 et achevé 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 cet inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 deux ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis l'an dernier. 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 2017, l'indice de connaissance du patrimoine est de 83.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2017
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	0
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	0
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	0
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	0
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		77

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

4.4 La modernisation et le développement du réseau

La politique d'investissement de GRDF

Une mission du distributeur

Définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel est l'une des missions essentielles de GRDF (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau, les déplacements d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de sécurisation des ouvrages.

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 50%), 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 récidive.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

Dans la grande majorité des cas, les demandes de déplacements 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 de clients finals.



Les chantiers d'adaptation et de sécurisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de sécurisation du réseau 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), comme par exemple la mise en œuvre de « mesures compensatoires » suite aux résultats des études de dangers réalisées pour les canalisations « hautes caractéristiques ».

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

D'autres investissements sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les 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 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 (ex. plomb, cuivre à faible profondeur) et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, 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, …

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

05

La gestion du réseau et de la clientèle

5.1 La sécurité du réseau 46

5.2 La chaîne d'intervention 51

5.3 La prévention des dommages 57

5.4 La gestion de la clientèle 59

5.5 L'activité comptage 65

5.6 L'écoute des collectivités et des clients 69

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

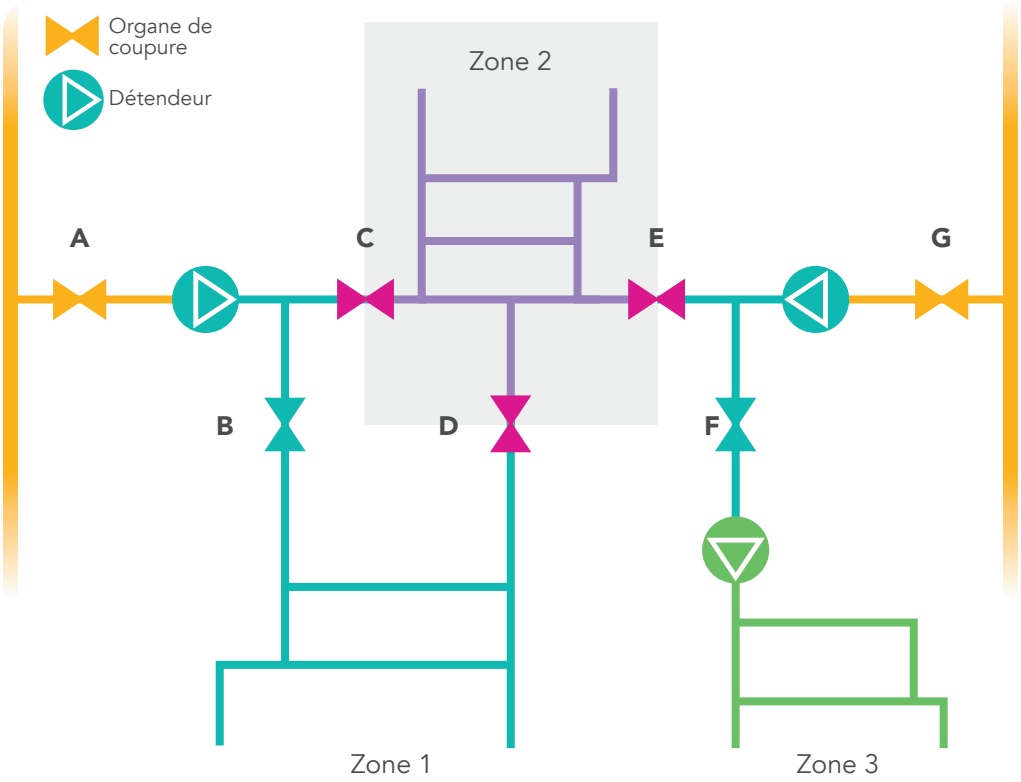
5.1 La sécurité du réseau

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. Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

En 2017, GRDF a investi 18 millions d'euros au niveau national en 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.



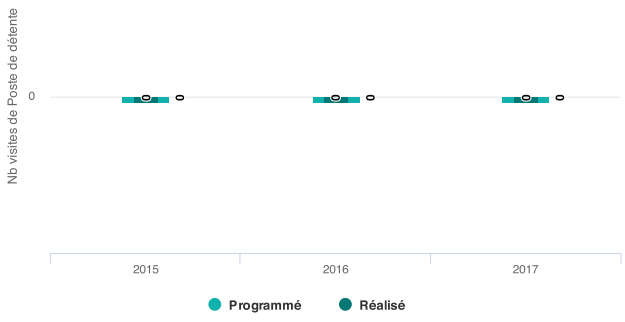
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

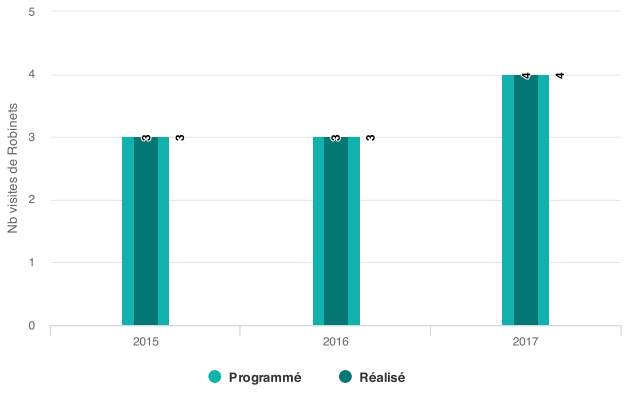
La maintenance préventive et corrective vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale,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

Maintenance des postes de détente réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

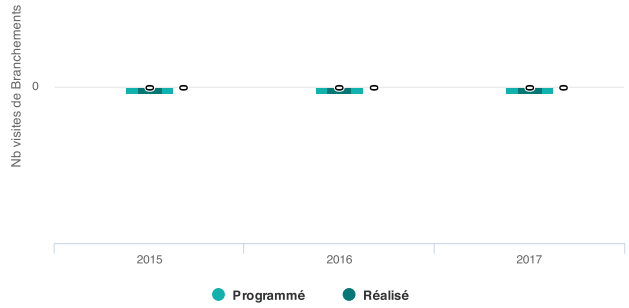
Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Maintenance des branchements collectifs (en nombre de visites)



sur votre concession

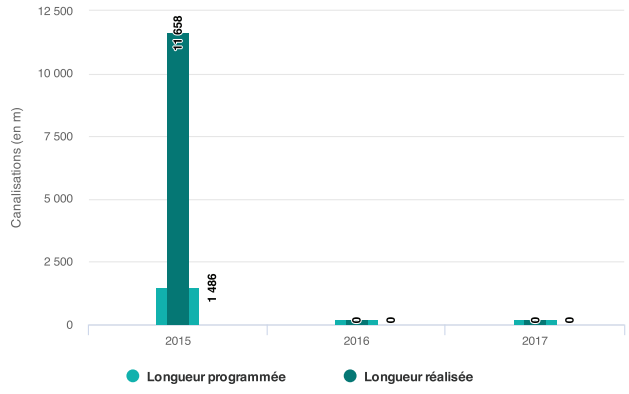
La surveillance systématique du réseau

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 en voiture. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention.

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.).

Surveillance du réseau (programmation et réalisation)



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, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2017, sur votre concession :

- aucun diagnostic n'a été réalisé au niveau de la concession 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 biens et des personnes.



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. Au total, 660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter environ 100 000 foyers modestes alimentés au gaz naturel.

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 5 116 médiations chez les habitants. Sur cette même région, 2 889 visites ont été effectuées par les intervenants de l'opération CIVIGAZ.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

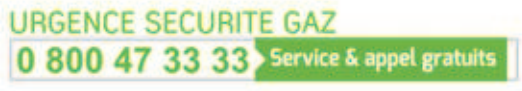
Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2016	2015
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	0	0	0
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	0	0	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.2 La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

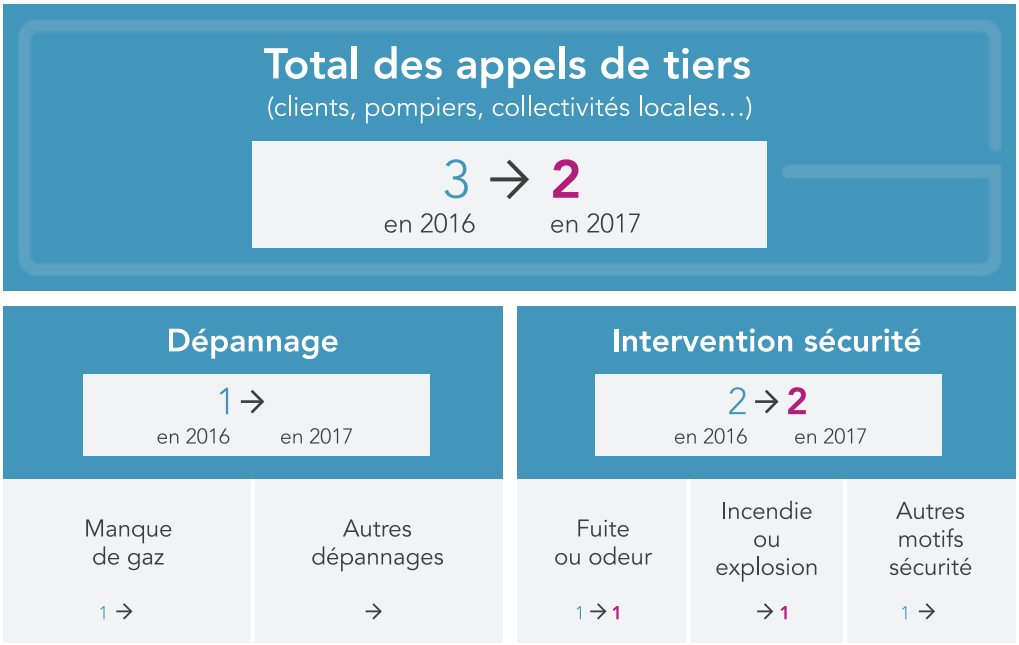
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés de 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 de tiers reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 le département 13, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99%.

Les incidents sur votre concession

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Nombre total d'incidents

1 → 0

en 2016 en 2017

Nature des incidents

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

Siège des incidents

Installations intérieures desservies par GRDF 0 → 0	Ouvrages exploités par GRDF 1 → 0
Autres sièges (autres distributeurs, GRTGaz…) 0 → 0	

Type d'ouvrage touché

Réseau 0 → 0	Branchement individuel ou collectif 1 → 0
CI, CM et branchement particulier 0 → 0	Poste de détente et protection cathodique 0 → 0
Autres ouvrages exploités par GRDF 0 → 0	

Cause des incidents

Dommages 0 → 0	Défaut de mise en œuvre 0 → 0
Défaillance d'installations à proximité 0 → 0	Incendie 0 → 0
Environnement 0 → 0	Matériel 1 → 0

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

0 →

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Répartition du nombre d'incidents sur le réseau, par pression

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

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2017, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Evolution du nombre de fuites par catégorie

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

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

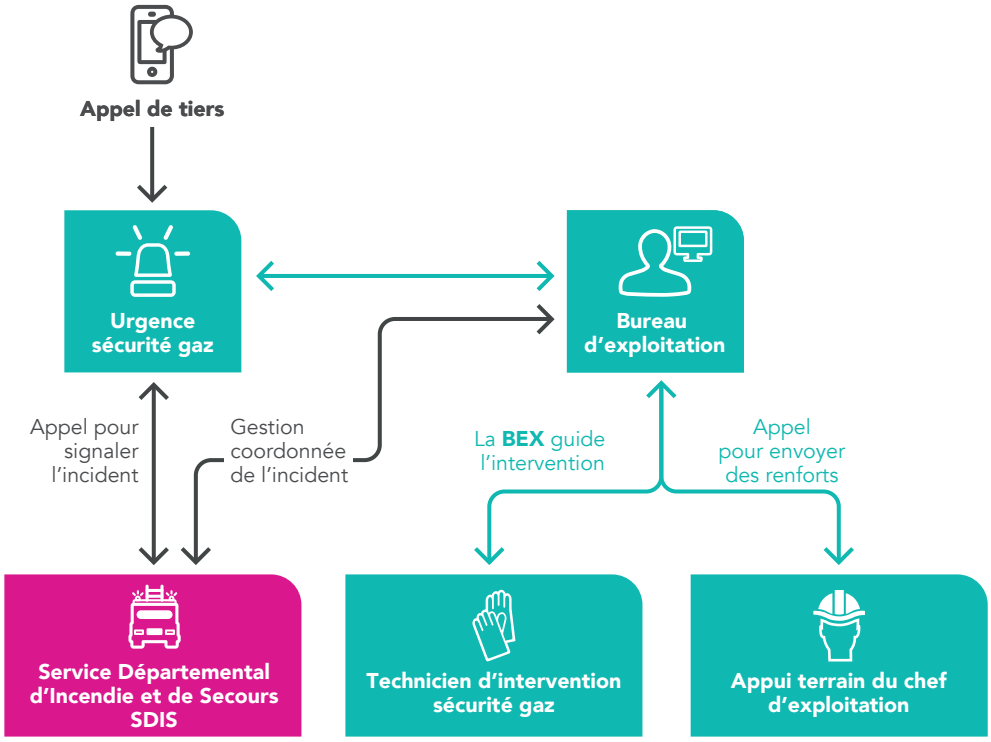
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, sur la concession, aucune Procédure Gaz Renforcées 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, ainsi que 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 le département 13, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 73 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), qui assure, sur un territoire donné, la conduite du réseau gaz, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, trois plans ORIGAZ ont été déclenchés :

-
- le 5 avril à Cannes, Avenue des Broussailles, lors d'une opération de maintenance consécutive aux opérations de surveillance du réseau, 900 clients ont été coupés
-
-
- le 11 avril à Nice, Avenue Gaultier, suite à un dommage sur ouvrage, 1000 clients ont été coupés
-
-
- le 4 septembre à Brignoles, Route Départementale 554, suite à un dommage sur ouvrage, 870 clients ont été coupés.
-

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site 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 15% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, a consulté ce site en 2017.

En 2017, « InfoCoupure » a reçu 50 000 visites

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.3 La prévention des dommages

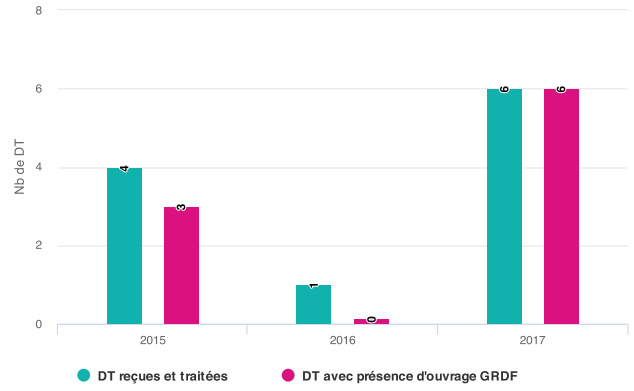
Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire 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 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. À partir de 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 Energétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de se rapprocher du site ministériel suivant : **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** (rubrique « construire sans détruire »)

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse de l'exploitant. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages aux ouvrages.

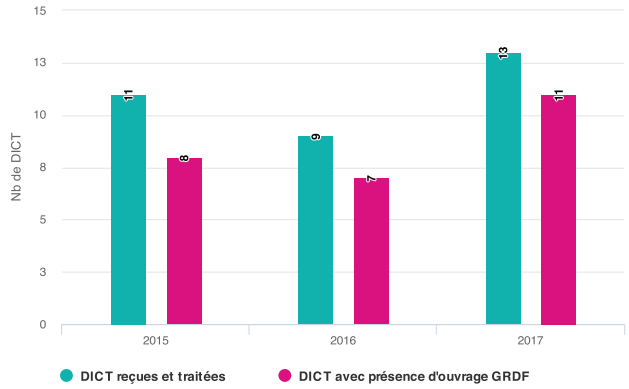
Évolution du nombre de DT (déclarations de projet de travaux)



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Évolution du nombre de DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux)



sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

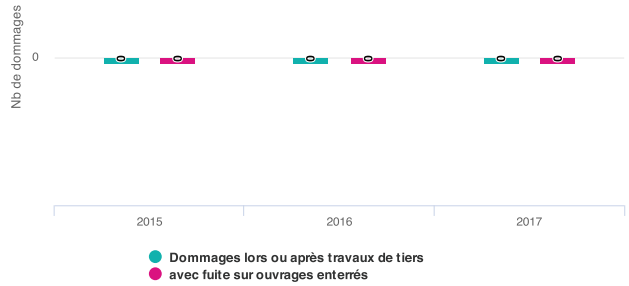
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Les dommages aux ouvrages avec fuite ont diminué, au niveau national, de 1,2% en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette baisse intervient dans un contexte de poursuite de la reprise d'activité des chantiers déjà observée en 2016, induisant une augmentation d'environ 7% des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

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,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements,
- l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces »,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.4 La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur 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.

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 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.

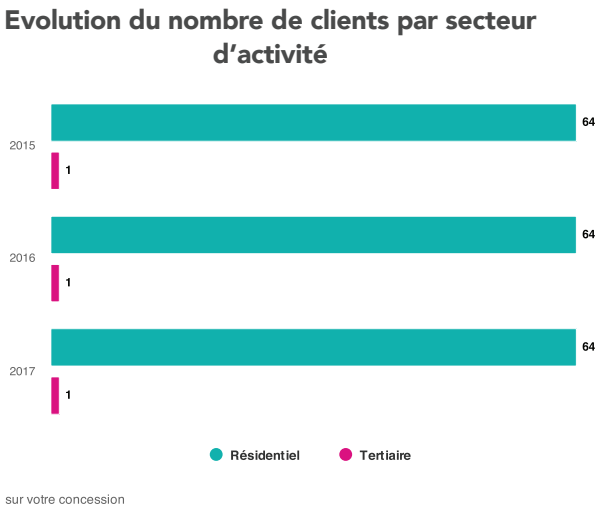
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

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

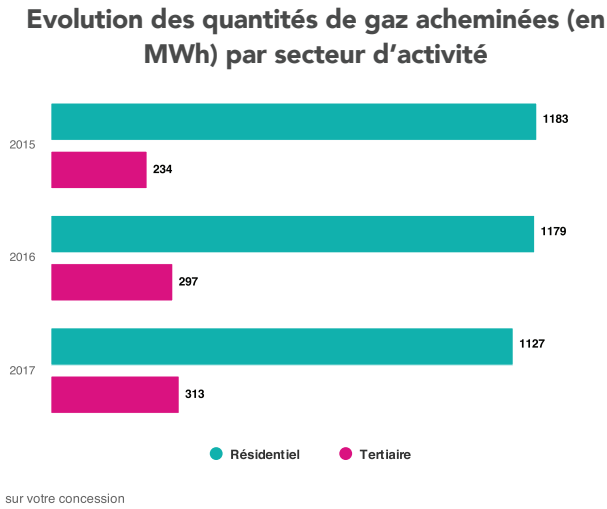
Les clients et la consommation par secteur d'activité

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



En 2017, le nombre total de clients sur votre concession est de 65. Ce nombre total était de 65 en 2016, et de 65 en 2015.



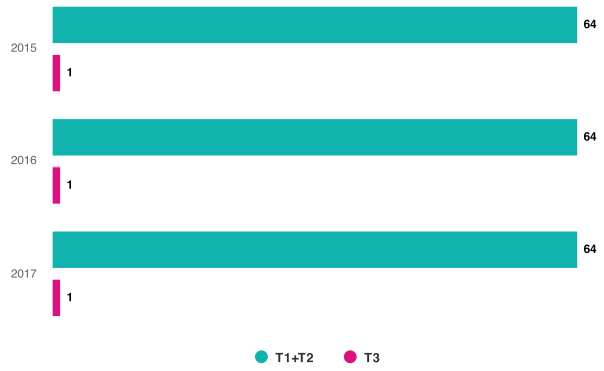
En 2017, la quantité totale de gaz acheminé sur votre concession est de 1 439 MWh. Cette quantité était de 1 476 MWh en 2016, et de 1 417 MWh en 2015.

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.

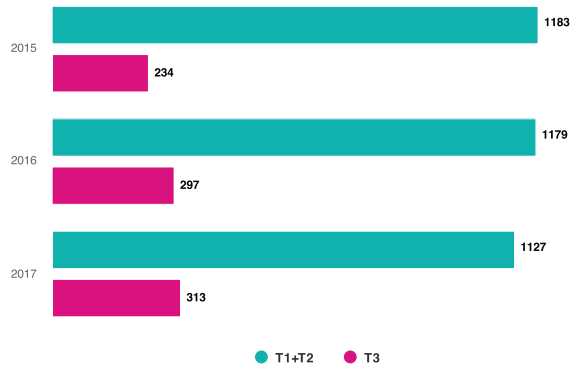
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Evolution du nombre de clients par tarif



sur votre concession

Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par tarif



sur votre concession

Efficacité énergétique du réseau

L'efficacité énergétique et la sécurité du réseau sont étroitement liées et 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 2012-2017, 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Les services et prestations proposés par GRDF

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. Le catalogue est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

Les principales prestations réalisées

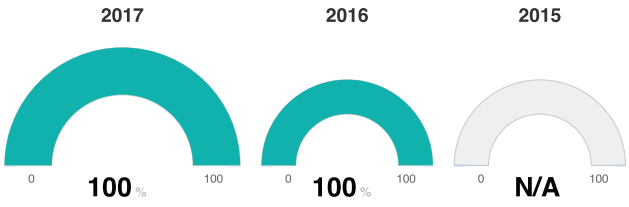
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- 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,…).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

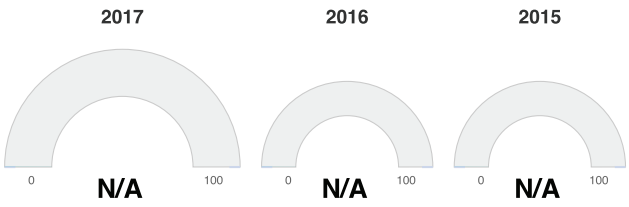
Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2016	2015
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	5	3	3
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	1	2	1
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	0	0	0
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	2	1	4
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	0	1	0
Déplacement vain	0	0	0
1ère MES	0	0	1

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

Premières mises en service clients

En 2017 sur votre concession, 0 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

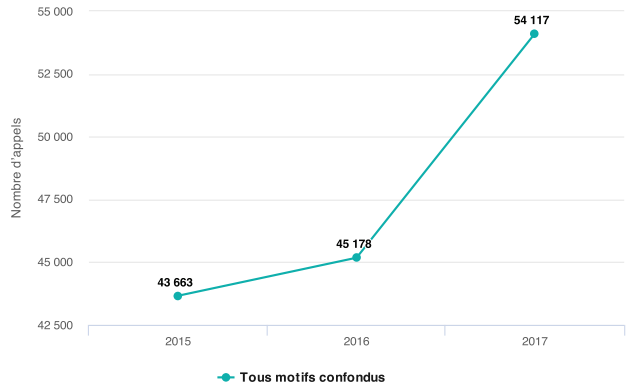
Le Service Client GRDF

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

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

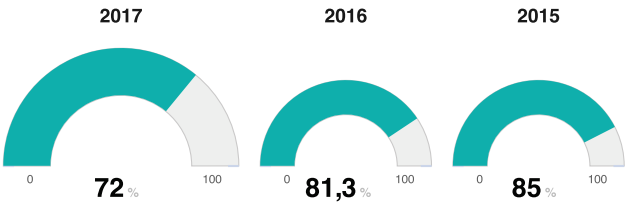
N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

Evolution du nombre d'appels (tous motifs confondus)



sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.5 L'activité 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 (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires pilotées par GRDF qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. 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. GRDF relève les compteurs 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 évoluent cette année pour prendre en compte l'arrivée des compteurs communicants qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles. Ce changement s'accompagne d'une mesure plus fine des indicateurs nous permettant de les restituer à la maille de votre concession.

Le « taux de relevés sur index réels » est désormais consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants. Il est de 100% pour votre concession.

Le nouvel indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0% sur votre concession.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » 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. Ce taux sur votre concession est de 0% .

Ces nouveaux 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 : s'il en résulte une rupture d'historique avec les années précédentes, l'année 2017 constitue le point de départ d'une nouvelle chronique.

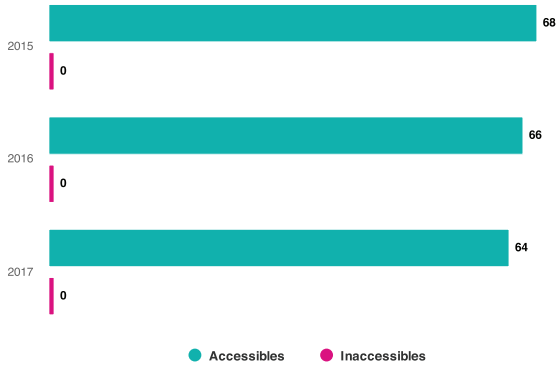
L'accessibilité des compteurs

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles



sur votre concession

En 2017, le nombre total de compteurs sur votre concession est de 64. Ce nombre total était de 66 en 2016, et de 68 en 2015.

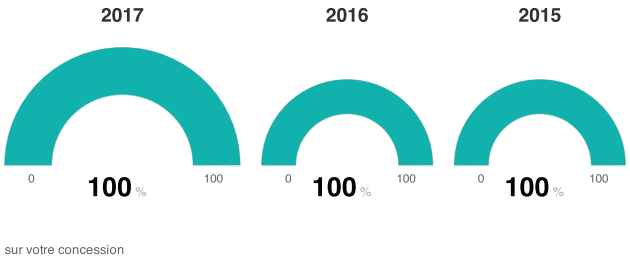
Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



sur votre concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

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 produite.

Des compteurs communicants gaz, outils de la transition énergétique dans les territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les consommateurs sont d'ailleurs 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 de GRDF dont le déploiement a débuté en 2016 dans certaines communes « pilotes » et se poursuit, à grande échelle, entre 2017 et 2022.
Grâce à la mise à disposition des données quotidiennes de consommation automatiquement relevées, cette nouvelle génération de compteurs va permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation de gaz naturel, de mieux la comprendre, et favorisera la mise en place d'actions efficaces de maîtrise de l'énergie.
Premières briques des smart gas grids, les compteurs communicants gaz de GRDF participent à rendre le réseau de distribution plus connecté et contribuent à sa modernisation et à sa digitalisation.

2017 : lancement progressif du déploiement dans tous les territoires

Durant la phase pilote de déploiement menée entre janvier 2016 et avril 2017, quelque 160 000 compteurs Gazpar ont été installés dans 24 communes représentatives du territoire national. Ces premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels, de modalités de déploiement et d'acceptation par les consommateurs. Cette phase pilote a permis également de valider les modalités de mise à disposition des données télé-relevées aux clients et aux fournisseurs de gaz.
En 2017, l'ensemble des régions de métropole ont été concernées par le déploiement intensif de Gazpar, avec quelque 700 000 dispositifs de comptage installés à fin décembre (en cumulé depuis le démarrage du déploiement en 2016), conformément aux objectifs.
En parallèle, le déploiement des concentrateurs s'est poursuivi, pour atteindre près de 1500 équipements qui assurent le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF. La très grande majorité des communes raccordées au réseau gaz naturel

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

a signé, au 1er janvier 2018, une convention cadre d'hébergement pour la pose de concentrateurs sur des infrastructures communales.
Huit mois après son démarrage à grande échelle (dans l'ensemble des régions françaises de métropole), le déploiement généralisé et progressif est conforme à l'attendu, avec une acceptation du projet par les parties prenantes et les clients satisfaisante, confortant la démarche de concertation locale et d'écoute de GRDF.

Des installations de compteurs Gazpar « par opportunités » dès 2017

En parallèle du déploiement intensif, selon les opportunités qui se présentent, à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service par exemple, des compteurs Gazpar peuvent être installés dès 2017. Ces compteurs ne seront pas automatiquement communicants ; ils le deviendront lorsque seront installés à proximité des concentrateurs.

Au service des clients et de la collectivité, Gazpar accompagne les actions de maîtrise de l'énergie

Fin 2017, près de 500 000 compteurs télé-relevés permettent la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et des données mensuelles de consommation aux fournisseurs de gaz. Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis « Mon espace GRDF «, espace privé et sécurisé sur grdf.fr. Ils seront ainsi en mesure d'adopter de nouvelles pratiques énergétiques pour réduire leurs consommations, notamment grâce à des niveaux indicatifs de consommation et des éléments de comparaison, pour mieux évaluer leur consommation et se situer. Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour tous les acteurs impliqués dans la maîtrise de l'énergie, particulièrement les collectivités, d'enrichir leurs propres démarches territoriales en matière de planification et d'actions pour mettre en œuvre la transition énergétique.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

5.6 L'écoute des collectivités et des clients

Satisfaction des collectivités territoriales

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2017, 1 200 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une « bonne image » de GRDF reconnu pour savoir concilier impératifs économiques et qualité de service. 91% des interviewés voient GRDF comme un partenaire indispensable pour la transition énergétique de leur territoire et 90% d'entre eux font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire ou leur proposer des solutions énergétiques compétitives et innovantes.

96% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF

93% des répondants pensent que GRDF est transparent dans ses relations (+3 pts depuis 2015) et 96% des élus et fonctionnaires territoriaux des autorités concédantes sont satisfaits du respect des engagements du contrat de concession et de la qualité de la relation concessionnaire.

Cette confiance accordée à GRDF repose sur des exigences fortes de la part des collectivités, dont les principales attentes exprimées portent sur :

- la pédagogie et l'information sur les projets de mobilité durable, de biométhane et le déploiement des compteurs communicants,
- la connaissance et la compréhension des données de consommation énergétique,
- la complémentarité des réseaux dans leurs démarches de planification énergétique.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'écoute de la satisfaction client est en place depuis le premier trimestre 2015 et permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les événements suivants :

- 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 (Accueil Distributeur)
- Dépannage

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

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.

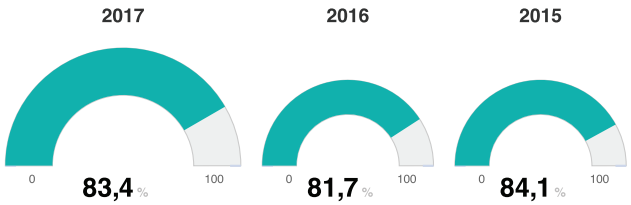
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En vision nationale, sur 2017 le progrès a été de 1 à 2 points selon les événements et certains d'entre eux dépassent même les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF d'ici fin 2018.
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration. En 2017, tous événements confondus, il s'agit de 1000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées
- Les explications ont été apportées
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible

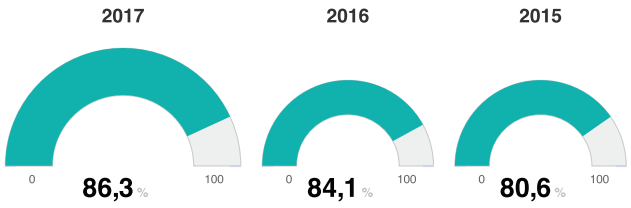
Ces clients ont salué positivement cette initiative de rappel, et bon nombre d'entre eux ont témoigné de leur satisfaction à l'issue de l'échange.

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



sur votre région GRDF

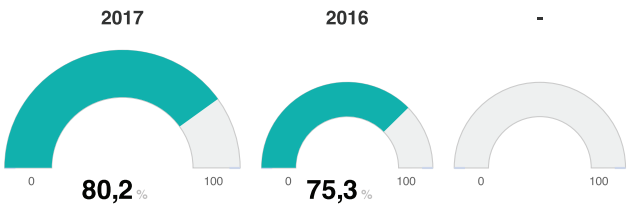
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



sur votre région GRDF

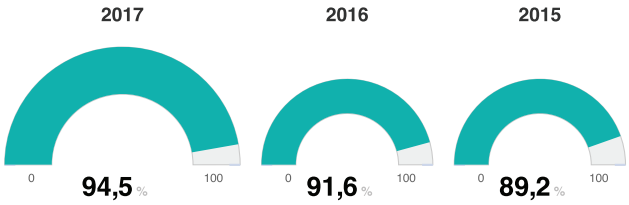
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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

Satisfaction des clients industriels et tertiaires

Le dispositif de mesure de satisfaction sur ce segment de clients a été interrompu en 2016. Des réflexions sont actuellement en cours afin de le redéfinir. En 2018, les axes d'améliorations de la satisfaction des clients industriels et tertiaires s'orientent vers l'enrichissement des informations apportées lors des différentes interactions avec GRDF (informations proactives de prise en charge des demandes, visibilité des délais, …).

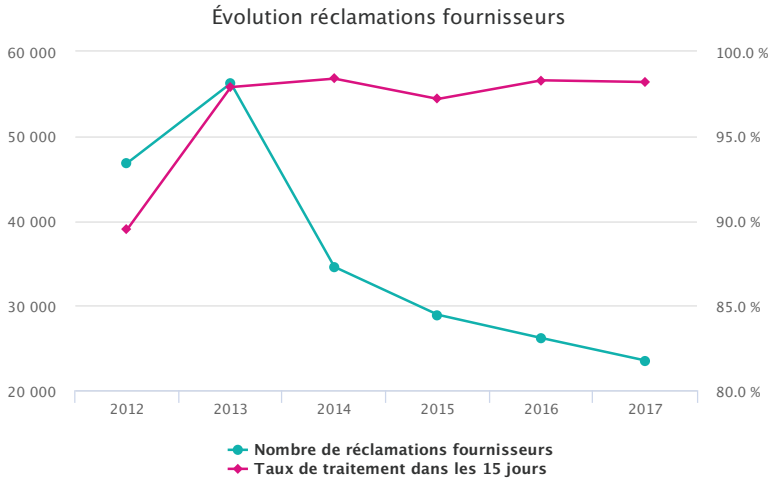
Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients a été en forte décroissance entre 2013 et 2015. La baisse s'est poursuivie dans une moindre mesure depuis avec une décroissance de l'ordre de 10% par an sur ces trois dernières années. Au-delà des progrès engendrés, cette baisse s'explique également par le transfert d'une partie des réclamations qui étaient auparavant émises auprès des fournisseurs et pour lesquelles les clients s'adressent maintenant directement à GRDF.

Le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs se stabilise au-dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 6 jours. Retrouvez ici l'évolution de ces réclamations, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 98,2%.

La gestion des réclamations directement émises par les clients

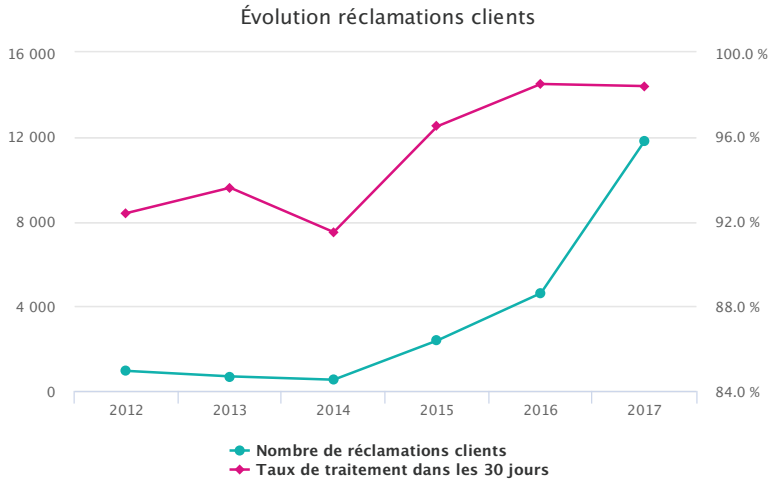
Pour les réclamations émises directement par les clients, le constat est à l'inverse de celui des réclamations fournisseurs, et la tendance est à l'augmentation progressive du nombre depuis 2014 car :

- 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 de réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.

Par ailleurs, 2017 a été marquée par la généralisation, lancée en France en mai 2017, du déploiement des compteurs communicants gaz. Il se poursuivra jusqu'en 2022.

A cette occasion et du fait de la volumétrie des interactions impliquées par ce déploiement, une augmentation des réclamations est observée sur tout le territoire, elle est plus ou moins marquée localement selon les périodes d'installation effective des nouveaux compteurs. A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations reste relativement stable par rapport à 2016. Enfin, le nombre de réclamations liées au déploiement généralisé des compteurs communicants Gazpar est à relativiser car avec plus de 530 000 compteurs posés entre mai et décembre 2017, il représente un taux de réclamation de l'ordre de 1%. Le délai de traitement se stabilise à 98% de réponses en moins de 30 jours.

Retrouvez ci-dessous l'évolution des réclamations clients directes, au niveau national.



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Les réclamations sur votre concession

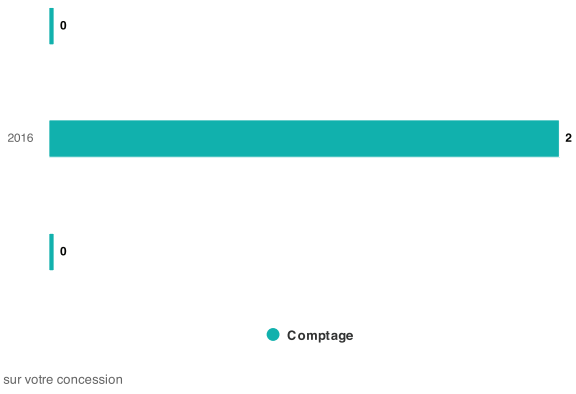
Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories de motifs, ou processus :

- « 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 2017

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

Evolution du nombre de réclamations par motif



En 2017, le nombre total de réclamations sur votre concession est de {{Recla_Nb_Total_AA0}}. Ce nombre total était de 2 en 2016, et de {{Recla_Nb_Total_AA2}} en 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

En 2017 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à {{Recla_Taux_Reponse_30j_AA0}}.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

06

L'économie de la concession

6.1 Préambule aux notions économiques 78

6.2 Les investissements sur votre concession 79

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession 86

6.4 Les recettes et charges de votre concession 93

6.5 La valorisation du patrimoine 104

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.1 Préambule aux notions économiques

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est conforme au « Décret 2016-495 relatif au contenu du compte rendu annuel de concession transmis par les organismes de distribution de gaz naturel aux autorités concédantes ». Vous trouverez dans ce chapitre :

- Le compte rendu de réalisation de la politique d'investissement et de développement des réseaux, à l'échelle de votre concession
- Le compte d'exploitation de votre concession
- Une vision synthétique de l'inventaire valorisé des ouvrages

Les données présentées dans ce compte rendu 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.2 Les investissements sur votre concession

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).
Le mécanisme de régulation décidé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à réaliser les trajectoires d'investissement sans dépassement et à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

Les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent dans trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité stricto sensu de 4 ans)
- À long terme : pour les projets complexes sur lesquels des échanges ont lieu avec la CRE (ex : les compteurs communicants).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession. Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession.

Au niveau national, GRDF a investi environ 850 millions d'euros en 2017, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, les investissements envisagés par GRDF augmentent en moyenne de 23 % par rapport aux montants réalisés en 2015. La hausse des investissements est due, à parts égales :

- au démarrage de travaux d'études de dangers (décret dit « multifluides » et caractérisation du risque amiante), au développement de la télésurveillance des postes réseaux et à la reconstruction des systèmes d'informations de GRDF,
- au déploiement du projet compteurs communicants.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation de la structure et modernisation du réseau…) 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 (i.e. immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (i.e. décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en immobilisations sur 2017. 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- 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'informations).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (i.e. 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 en systèmes d'informations lorsqu'elles correspondent aux mises en service dans l'année, ou bien au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le développement des systèmes d'informations et leur application effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'informations 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 (i.e. immobilisations) par famille d'ouvrages.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	0	0	- 260
Premier établissement	0	0	- 260
Canalisations de distribution	0	0	0
Branchements	0	0	- 260
Branchements - Individuels	0	0	- 260
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement	0	0	0
Canalisations de distribution	0	0	0
Branchements	0	0	0
Branchements - Individuels	0	0	0
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	1 012	1 981	932
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	1	2	8
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	1	2	8
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	179	124	94
Aménagements	141	81	104
Compteurs	164	248	274
Véhicules et engins d'exploitation	76	66	96
Immobilisations incorporelles	448	1 458	352
Projets informatiques	202	1 374	350
Autres immobilisations incorporelles	245	83	2

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

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (i.e. décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)			
	2015	2016	2017
TOTAL	1 419	1 346	1 436
Développement du réseau	0	0	0
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	0	0	0
sans extension	0	0	0
avec extension	0	0	0
Lotissements, zones d'aménagement	0	0	0
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	0	0	0
sans extension	0	0	0
avec extension	0	0	0
Raccordements biométhane (injection,…) et GNV	0	0	0
Dont raccordement en concession	0	0	0
Dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	0	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	0	0	0
Adaptation et sécurisation des ouvrages	126	105	73
Investissements de structure des ouvrages	0	0	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0
Dont schéma de vannage	0	0	0
Modernisation des ouvrages	0	0	0
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,…)	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	0	0	0
Autres investissements de modernisation	0	0	0
Modernisation de la cartographie	126	105	73
Comptage	289	253	205
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	0
Postes de livraison clients	0	0	0
Compteurs et télérelevé	289	253	205
Autres	1 003	987	1 157
Logistique	291	325	481
Véhicules	96	66	76
Immobilier	102	130	208
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	91	128	196
Système d'information	712	661	675

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.3 Le compte d'exploitation de votre concession

Le principe de péréquation tarifaire

Le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un opérateur de distribution efficient.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz naturel, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation assure la stabilité du tarif dans le temps pour chaque concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.

La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession (comme dans un service public dont le tarif est fixé par le contrat). Cependant il reste important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin qu'elle puisse apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE

Pour mettre en lumière cette contribution à la péréquation, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en l'appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année. Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (le CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire à la hausse ou à la baisse de l'année suivante. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les aléas sur les charges d'investissement et la régulation incitative (gain ou perte par rapport à l'équilibre tarifaire initialement déterminé, incitation à la performance).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- l'impact du climat sur les recettes,
- la part locale de la performance de GRDF (au regard des principes de régulation incitative).

Ces trois notions sont détaillées ci-après.

Le compte d'exploitation synthétique

Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)	2017	2016	2015
Produits	21 237	21 642	20 521
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	20 282	20 555	19 580
Recettes liées aux prestations complémentaires	955	1 087	941
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
Charges	57 590	66 008	68 722
Charges d'exploitation	11 510	19 472	15 742
Charges liées investissements sur les biens concédés	44 610	45 137	51 707
Charges liées investissements autres biens	1 469	1 398	1 272
Total	- 36 352	- 44 365	- 48 200
Dont impact climatique	74	- 656	- 513
Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	- 39 231	- 46 024	- 50 356
Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	2 804	2 315	2 670

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

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

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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.

Ce modèle de calcul statistique, sophistiqué et en amélioration continuelle, simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

Lorsque ce chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimées sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante de sorte que GRDF récupère (restitue) après des usagers cet impact climatique.



La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

A partir des données fournies dans le compte d'exploitation, il n'est pas possible de vérifier directement le calcul de la contribution à la péréquation à l'échelle de chaque concession ; cela doit être fait à l'échelle de toutes les concessions de la zone de desserte péréquée. Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de manière volontaire, GRDF mandate donc chaque année un Commissaire aux Comptes qui s'assure que les comptes d'exploitation des concessions sont élaborés conformément à la méthode retenue et que la contribution à la péréquation de chaque concession est correctement calculée. Votre interlocuteur de proximité tient à votre disposition le rapport de contrôle.

L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2017

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de septembre 2014 : il s'agit pour GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1er juillet 2017, le tarif a baissé de 2,05%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1er juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1er juillet 2017, il a évolué de -2.05 % par rapport au tarif au 30 juin 2016. Cette évolution tient compte de la trajectoire d'évolution annuelle décidée par la CRE, à savoir l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

La part locale de la performance nationale de GRDF

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation. Lorsque ce chiffre est positif, les recettes perçues par GRDF ont dépassé les trajectoires de charges définies par la CRE pour fixer le tarif d'acheminement (et inversement). Une partie de ce trop-perçu, identifiée en année N sera reversée aux usagers via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles en année N+1.

En outre, l'entrée en vigueur au 1er juillet 2016 du tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

- l'apurement du CRCP de la période tarifaire ATRD4,
- la couverture de la quote-part acheminement distribution des charges d'impayés des fournisseurs de gaz,
- le choix de la CRE d'indexer le tarif de GRDF sur l'inflation - 0,8%.

Apurement du CRCP ATRD4

Du fait d'une succession d'années chaudes et d'une surestimation des volumes acheminés lors de la définition du tarif ATRD4 par la CRE en 2012, les recettes tarifaires de GRDF ont été insuffisantes sur l'ensemble de la période 2012-2015 et ce malgré des hausses tarifaires importantes chaque année par application du mécanisme du CRCP. La CRE a reconnu dans sa décision tarifaire ATRD5 la nécessité de tenir compte du CRCP non apuré de la période ATRD4 qui était proche de 600 M€. Ce montant a été réparti en quatre annuités à percevoir sur la période 2016-2019. Un montant de près de 160 M€ vient donc majorer chaque année le revenu autorisé de GRDF.

Prise en compte des impayés des fournisseurs

Suite à une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

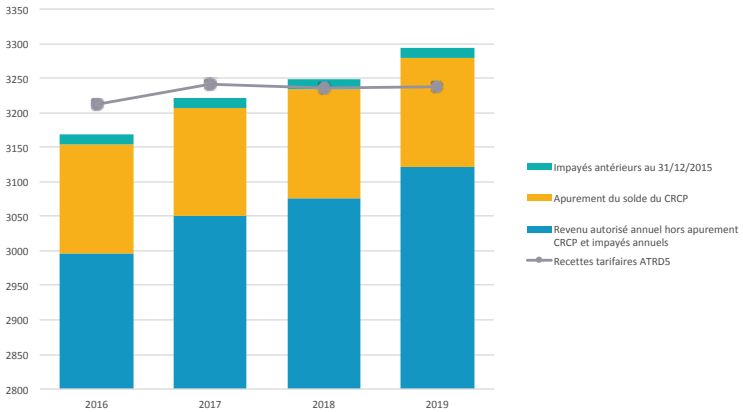
Choix d'indexer le tarif sur inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a donc décidé d'indexer le tarif ATRD5 en IPC-0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF reçoit plus de revenu en 2017 et moins de revenu en 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La performance nationale de GRDF est donc le résultat de plusieurs effets, dont les principaux sont :

- les écarts des coûts d'exploitation et des charges d'investissements réalisés par rapport aux trajectoires prévues par la CRE,
- l'apurement du CRCP (compte de régularisation des charges et produits) de la période tarifaire précédente qui s'élève pour la période 2016-2019 à environ 160 M€ par an. L'écart entre les charges d'impayés sur les factures d'acheminement prévues par la CRE et les montants réellement impayés.

L'écart entre recettes tarifaires et revenu autorisé est illustré par le graphique ci-dessous.



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.4 Les recettes et charges de votre concession

Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Produits	21 237	21 642	20 521
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	20 282	20 555	19 580
Recettes liées aux prestations complémentaires	955	1 087	941
Recettes liées aux prestations du catalogue	903	1 064	904
Recettes liées aux prestations ponctuelles	110	261	232
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	28	41	34
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	82	219	197
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	792	802	671
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	792	802	671
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	0	0
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	10	6	6
Autres recettes	42	16	30
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

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.

Evolution de la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

Courant 2016, GRDF a développé une nouvelle méthode qui se base sur la « méthode publique des profils », sur les dates de relevé, sur les index de consommation des usagers ainsi que sur un panel de clients ayant déjà des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



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 » (cf : « catalogue de prestations », disponible sur www.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, toutes identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures 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 transmissions des données de relevé, vérifications 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.),

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

- recettes liées aux prestations récurrentes, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : locations de matériel (comptage, poste de livraison), mises à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquences de relevé supérieure à la fréquence standard, services de maintenance, services de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations ponctuelles ou récurrentes, à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct ainsi que les recettes liées aux extensions et créations de raccordements ou déplacement / modification / suppression de branchements,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité et des services d'injection du biométhane.

Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)

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 de :

- 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 liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs).
- Recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais non liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 10 M€ sur 200 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.

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2016	2015
Charges d'exploitation de la concession	11 510	19 472	15 742
Main d'œuvre	3 777	10 693	6 883
Achats de matériel, fournitures et énergie	689	1 396	1 618
Sous-traitance	601	741	1 145
Autres charges d'exploitation	2 983	3 350	2 651
Dont immobilier	458	424	460
Dont informatique, poste et telecom	663	451	306
Dont assurances	281	359	315
Dont entretien des véhicules et carburant	84	92	93
Dont communication et développement des usages du gaz nature	109	190	84
Dont autres	429	744	450
Dont charges liées aux prestations complémentaires	955	1 087	941
Dont charges d'acheminent depuis un réseau amont	0	0	0
Redevances	2 566	2 431	2 545
Dont redevance contractuelle	2 279	2 215	2 209
Dont redevance d'occupation du domaine public	286	216	336
Impôts et taxes	231	242	221
Dont CVAE et taxes foncières	231	240	219
Dont autres impôts et taxes	0	1	2
Contribution des fonctions centrales mutualisées	661	617	675

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (remboursements des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. En effet le principe même de la délégation de service public est de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 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 au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. 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 doivent être 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.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne mélangera pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

Concernant la rubrique « charges liées aux prestations complémentaires » : ces charges ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est 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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 6,9% pour 2015, de 6,2% pour 2016 et de 6,8% pour 2017.

La nouvelle organisation des activités d'intervention

Courant 2017, GRDF a réorganisé 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 électrique. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes mais ont choisi l'un des deux distributeurs. La couverture du territoire national était historiquement assurée par des unités qui combinaient des activités électriques (80% de l'activité) et gaz (20% de l'activité). En reprenant en propre ces 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 règlementaires. 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 en 2017 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 nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL,
- tarif d'acheminement,
- longueur de réseau.

En 2017, 2 nouvelles clés ont été créées pour prendre en compte les nouvelles activités de GRDF :

- le nombre de sites biométhane sur la concession pour ventiler les charges qui relèvent de l'exploitation des sites biométhane,
- le nombre de compteurs communicants déployés dans l'année sur la concession pour ventiler les coûts liés à ces compteurs.

En moyenne, les charges sont affectées de cette manière : 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 terrain au périmètre de la concession (cf : chapitre « une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,8%	6,8%
Nationale	1,7%	23,7%	25,4%
Régionale	14,3%	15,3%	29,6%
Infrarégionale	4,5%	2,3%	6,8%
Locale	25,5%	6,0%	31,5%
Total	45,9%	54,1%	100,0%

Les charges d'investissement de la concession

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Charges d'investissements (montant en euros)	2017	2016	2015
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	44 610	45 137	51 707
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	4 209	4 251	4 896
Branchements - Individuels	4 190	4 232	4 873
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	19	19	22
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0
Premier établissement hors branchements	40 390	40 883	46 803
Canalisations de distribution	40 390	40 883	46 803
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0
Renouvellement hors branchements	9	1	7
Canalisations de distribution	9	1	7
Installations techniques	0	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

Principes généraux

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Le calcul réel des charges d'investissement et de la valeur nette réévaluée des ouvrages tient compte des spécificités imposées par la CRE : à titre d'exemple, les investissements sont pris en compte par la CRE le 1er juillet de chaque année, indépendamment de la date réelle de mise en service, et par conséquence la charge d'investissement de la première année n'est comptée que sur une demi-année.

D'un point de vue théorique et légèrement simplifié par rapport au mode de calcul de la CRE, les charges d'investissement de l'année N (CCN_N) couvertes par le tarif sont composées de la somme du remboursement économique des investissements réévalué de l'année N (R_N) et du coût de financement de l'année N (CF_N).
Tel que : $CCN_N=R_N+CF_N$

Méthode de calcul du remboursement économique réévalué
Le remboursement économique de la première année (R_1) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage (V_1) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D).
Tel que : $R_1 = V_1 \div D$

Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1). Tel que : $R_N=(VNR_N^{DébutAnnée})\div(D-N+1)$

Méthode de calcul de la valeur nette réévaluée en fin d'année N et en début d'année N+1

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :
$VNR_N^{DébutAnnée}=VNR_{N-1}^{FinAnnée} \times Inflation$
$VNR_N^{FinAnnée}=VNR_N^{DébutAnnée} - R_N$

Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année (CF_1) est la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE (T_1). Tel que : $CF_1 = V_1 \times T_1$
Le coût de financement de l'année N (CF_N) est la valeur nette réévaluée en début d'année ($VNR_N^{DébutAnnée}$) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE (T_N). Tel que : $CF_N =VNR_N^{DébutAnnée} \times T_N$
Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004 : cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.
Exemple : GRDF investit 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. rééval.	Coût de financ.	Charges d'invest.
1	450	(450-10) = 440	450/45 = 10	450*5% = 22,5	10+22,5 = 32,5
2	440*1,01 = 444,4	(444,4-10,1) = 434,3	444,4/44 = 10,1	444,4*5% = 22,2	10,1+22,2 = 32,3
...					
45	15.3*1.01 = 15,5	(15,5-15,5) = 0	15,5/1 = 15,5	15,5*5% = 0,8	15,5+0,8 = 16,3

Les charges d'investissement hors concession

Charges d'investissements (montant en euros)			
	2017	2016	2015
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	1 469	1 398	1 272
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	33	34	38
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	32	34	37
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	1	1	1
Terrains	1	1	2
Mobilier et Matériels Divers	118	102	94
Aménagements	139	129	129
Compteurs	279	316	332
Véhicules et engins d'exploitation	85	82	79
Immobilisations incorporelles	809	729	593
Projets informatiques	640	694	590
Autres immobilisations incorporelles	168	35	2

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

6.5 La valorisation du patrimoine

Les origines de financement

Connaître l'origine de financement des ouvrages (à savoir qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages) est une demande forte des autorités concédantes. Il en est de même des attentes liées à la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	657 233	0	21 083
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	61 644	0	21 083
Branchements - Individuels	61 358	0	78
Branchements - Conduites montantes	286	0	21 004
Premier établissement hors branchements	595 453	0	0
Canalisations de distribution	595 453	0	0
Renouvellement hors branchements	132	0	0
Canalisations de distribution	132	0	0

Origine de financement (montant en euros)			
.	Financée par GRDF 2017	Financée par Autorité Concédante 2017	Financée par des tiers 2017
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	17 073	0	0
Installations techniques	3 366	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	3 052	0	0
Autres équipements	314	0	0
Génie Civil	27	0	0
Terrains	4	0	0
Mobilier et Matériels Divers	1 454	0	0
Aménagements	1 199	0	0
Compteurs	3 460	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	708	0	0
Immobilisations incorporelles	6 852	0	0
Projets informatiques	5 587	0	0
Autres immobilisations incorporelles	1 265	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture. En effet, le système de régulation repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

Le choix de la CRE dans le domaine du gaz a été d'effectuer ce remboursement et cette rémunération via un remboursement réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur. Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)	549 254	532 103	17 147	27 462	44 610
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	53 900	52 385	1 514	2 695	4 209
Branchements - Individuels	53 655	52 147	1 507	2 682	4 190
Branchements - Collectifs	0	0	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	245	238	7	12	19
Branchements - Conduites d'immeubles	0	0	0	0	0
Premier établissement hors branchements	495 220	479 582	15 629	24 760	40 390
Canalisations de distribution	495 220	479 582	15 629	24 760	40 390
Installations techniques	0	0	0	0	0
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	133	134	3	6	10
Canalisations de distribution	133	134	3	6	10
Installations techniques	0	0	0	0	0
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
.	VNR Début d'année 2017	VNR fin d'année 2017	Remb. Eco. Réeval. 2017	Coût de Financement 2017	Charges d'Invest. 2017
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	5 999	5 738	1 148	320	1 469
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	106	79	27	5	33
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	103	77	27	5	32
Autres équipements	2	2	0	0	0
Génie Civil	11	10	0	0	1
Terrains	37	37	0	1	1
Mobilier et Matériels Divers	399	457	94	23	118
Aménagements	576	569	108	31	139
Compteurs	1 891	1 854	181	97	279
Véhicules et engins d'exploitation	233	236	72	13	85
Immobilisations incorporelles	2 744	2 494	662	146	809
Projets informatiques	1 789	1 411	547	92	640
Autres immobilisations incorporelles	955	1 082	115	53	168

Vous retrouverez l'ensemble de ces données sur la « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Sont également disponibles des données plus détaillées sur

- Les recettes Acheminement,
- Les recettes Hors Acheminement,
- La Valorisation de votre Patrimoine ouvrage par ouvrage,
- Les Investissements Réalisés ouvrage par ouvrage.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018



Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Lexique

Branchement
Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. En immeuble collectif, l'origine du branchement est le piquage sur la conduite montante.

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

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.

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 ».

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 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 m3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF – chapitre « Conditions générales ».

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.

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) communément désigné « distributeur »

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 finaux par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD).

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

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 individuel.

Normo mètre cube (Nm^3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

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

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 sur compteur 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 commerces). Sur le territoire national, ce réseau représente aujourd'hui plus de 199 780 km et dessert 77 % de la population française, soit près de 11 millions de clients.
Plus d'information : « Comprendre l'acheminement du gaz naturel » sur le site grdf.fr

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

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B) représente 95% du réseau de distribution sur le territoire national. La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

Compte rendu d'activité de concession 2017

ROGNES

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Contributeurs : Pierre Drillon, Cécile Nivaud, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" 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.

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018

CHOISIR LE GAZ
C'EST AUSSI
CHOISIR L'AVENIR

GRDF

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

Reçu au Contrôle de légalité le 21 décembre 2018