

# 2015

Compte rendu d'activité  
de la **Concession**





# Sommaire

## L'essentiel de votre concession 5

- Les chiffres clés de l'année 2015 6
- Vos interlocuteurs GRDF 7
- La tarification du service de distribution de gaz naturel 9
- Votre contrat de concession 11

## Le patrimoine de votre concession 13

- Comprendre les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 14
- L'inventaire du patrimoine de votre concession 17
- La modernisation et le développement du réseau 19

## La gestion du réseau et de la clientèle 23

- La sécurité du réseau 24
  - La maintenance des ouvrages 24
  - La sécurité des installations intérieures 25
  - La vérification des dispositifs de comptage 26
- La chaîne d'intervention 27
  - Les appels de tiers sur votre concession 27
  - Les incidents sur votre concession 29
  - Les interventions de sécurité 31
- La prévention des dommages 32
  - Le suivi des travaux de tiers sur votre concession DT-DICT 32
  - Les dommages aux ouvrages 32
- La gestion de la clientèle 33
  - Les clients et les consommations sur la concession 33
  - Les services et prestations proposés par GRDF 35
  - Le Service Client GRDF 35
  - Les réclamations sur votre concession 38







# L'essentiel de votre concession

# L'essentiel de votre concession

## • Les chiffres clés de l'année 2015

**4 510**  
MWh acheminés

**19**  
nouveaux  
raccordements gaz



**30 608**  
mètres de réseau

**5 369 €**  
redevance R1

**275**  
clients du réseau

**2 184 565 €**  
valeur initiale des  
ouvrages en concession

**30 ans**  
durée du contrat

# L'essentiel de votre concession

**69 966 €**  
recettes acheminement

**12 674**  
mètres de réseau  
surveillés

**06/07/2009**  
date d'entrée en vigueur  
du contrat



**99,50%**  
intervention  
sécurité gaz  
en moins d'une heure

**21 802 €**  
valeur des ouvrages en  
concession mis  
en service en  
2015

## • Vos interlocuteurs GRDF

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

**Didier COUSIN, Directeur Territorial**  
**03 28 54 25 40**  
**didier.cousin@grdf.fr**

# L'essentiel de votre concession

## Ma Concession Gaz : vos données en ligne

En ligne depuis plus de deux ans sur le site [grdf.fr](http://grdf.fr), l'espace dédié aux collectivités concédantes a été mis à jour et complété de nouveaux services. Dénommé « Ma Concession Gaz » cet espace présente, de manière sécurisée et sur le périmètre de la collectivité, les informations communiquées dans le compte-rendu d'activité (données financières, techniques et patrimoniales, indicateurs de suivi de l'activité et gestion de la clientèle). Il propose également les documents contractuels de référence (contrats, avenants).

Courant 2016, l'espace « Ma Concession Gaz » s'enrichit d'un nouveau service de plateforme de données, sur laquelle la collectivité concédante peut parcourir, visualiser (sous forme de carte) et télécharger les données lui étant afférentes. Ce service dynamise et simplifie le partage des informations entre GRDF et l'autorité concédante.

Retrouvez les données propres à votre collectivité sur l'espace « Ma Concession Gaz » accessible sur [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).



## • 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 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. Il 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 réglementaire 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.

### 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 » (articles L452-1, L455-2 et L452-3 du code de l'énergie).

Pour le tarif péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2012 pour une durée de 4 ans (délibération de la CRE du 28 février 2012), 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.

# L'essentiel de votre concession

## La grille tarifaire

Les délibérations de la Commission de Régulation de l'Énergie du 9 avril 2014 et du 1<sup>er</sup> avril 2015 portent sur l'évolution de la grille tarifaire de GRDF au 1<sup>er</sup> juillet 2014 et au 1<sup>er</sup> juillet 2015.

La grille tarifaire s'appliquant du 1<sup>er</sup> juillet 2015 au 30 juin 2016 est la suivante :

Option tarifaire	Part abonnement annuel (en €)	Prix proportionnel (en €/MWh)	Terme de souscription annuelle de capacité journalière (en €/MWh/j)	Terme annuel à la distance (en €/m)
Clients T1 < 6 MWh/an	34,56	27,35		
Clients T2 de 6 à 300 MWh/an	133,32	8,04		
Clients T3 de 300 à 5 000 MWh/an	757,08	5,65		
Clients T4 > 5 GWh/an	15 295,56	0,79	199,08	
Clients TP tarif de proximité	35 684,40		99,24	65,16

Le tarif TP est destiné aux clients finals ayant les caractéristiques techniques pour se raccorder directement à un réseau de transport de gaz naturel, avec un mécanisme de pénalités de dépassement de capacité souscrite (applicable également aux clients T4).

Ce tarif ATRD, péréqué, concerne environ 11 millions de clients finals, et s'applique pour les usagers de votre concession.

La péréquation tarifaire et l'existence d'une zone de desserte exclusive de GRDF permettent une solidarité spatiale et temporelle entre les concessions. Voici quelques exemples des principaux bénéfices de cette solidarité et de la mutualisation des ressources :

- **assurer** au plus grand nombre **un accès à une énergie compétitive** et atténuer les inégalités afférentes aux territoires,
- **assurer une complète égalité de traitement des usagers**, avec une qualité de service identique quelles que soient les conditions d'exploitation du service,
- **réaliser les investissements nécessaires à une concession**, quel que soit le moment où cet investissement s'avère indispensable,
- **mener des plans d'actions de sécurité industrielle** à l'échelle nationale, avec d'importants programmes d'investissements, sans surcoût pour les concessions les plus impactées,
- **garantir une stabilité du tarif dans le temps** pour chaque concession.



# L'essentiel de votre concession

## • 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.



## Le contrat de concession

L'autorité concédante

**VOUS**

- Possède les réseaux de distribution
- Délègue la gestion du service public de distribution de gaz
- Contrôle le bon accomplissement des missions de service public

Le concessionnaire

**NOUS**

- Assure la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession
- Exploite les équipements nécessaires au public
- Assure la sécurité des infrastructures et des personnes

Retrouvez ici les informations spécifiques au contrat de concession de votre collectivité.

Date d'entrée en vigueur du contrat : **06/07/2009**

Durée d'application : **30 ans**

## Les communes de votre contrat

A fin 2015, votre contrat de concession comprend 7 communes regroupées au sein de l'EPCI SIECF.





# Le patrimoine de votre concession

## Le patrimoine de votre concession

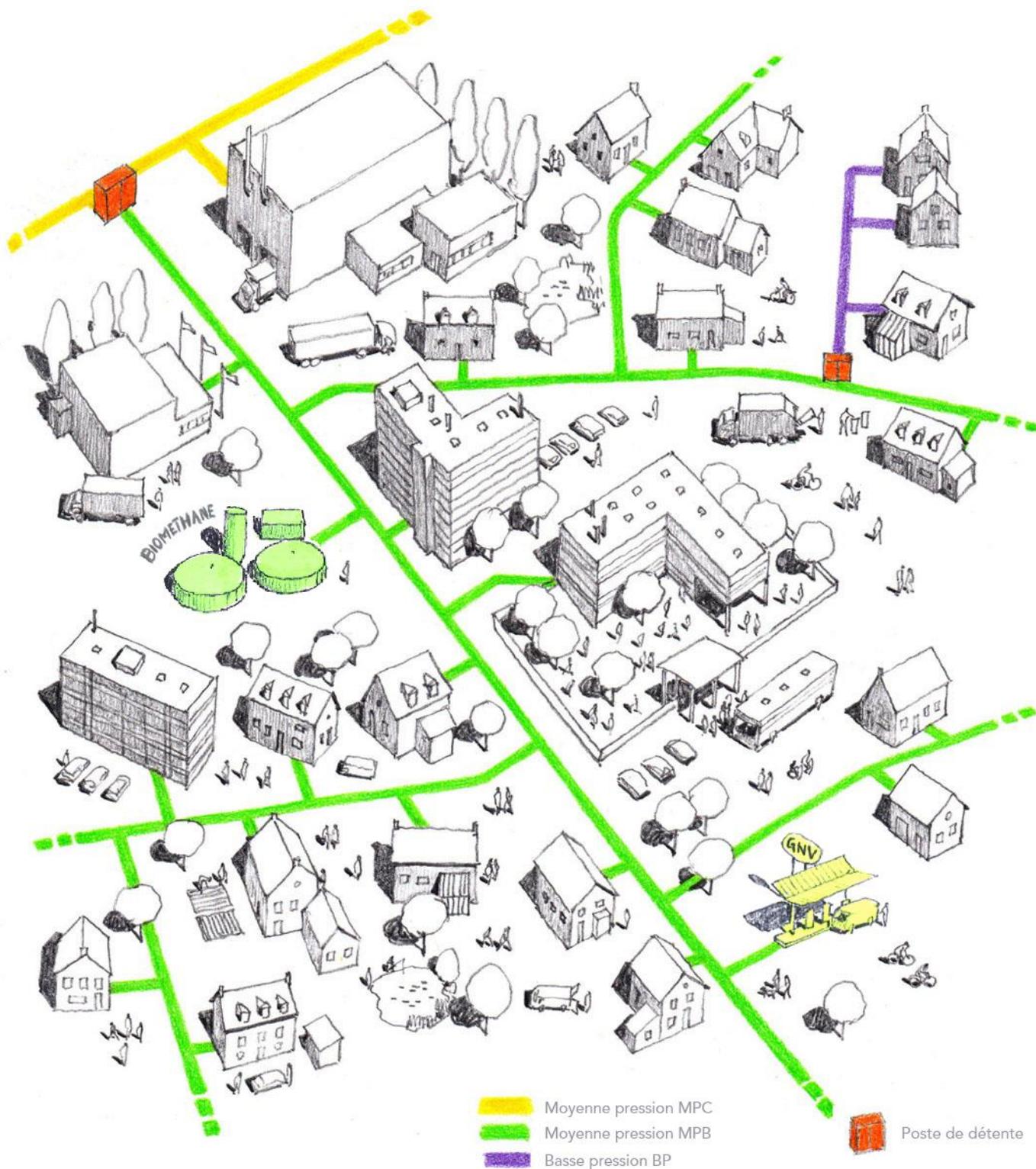
- Comprendre les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

L'essentiel du réseau de distribution de gaz naturel est constitué de Moyenne Pression (MP, pression  $\geq 0,3$  bar), correspondant à 95 % du réseau en France. Sur ce réseau MP sont connectés à fin 2015 :

- 5,4 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons individuelles, des immeubles à chaufferie collective et des sites industriels,
- 690 000 branchements collectifs d'immeubles qui alimentent 5,5 millions d'appartements,
- 14 sites d'injection de biométhane (sur les 15 sites raccordés sur le réseau exploité par GRDF),
- 280 stations Gaz Naturel Véhicule (GNV), en majorité des stations privées.

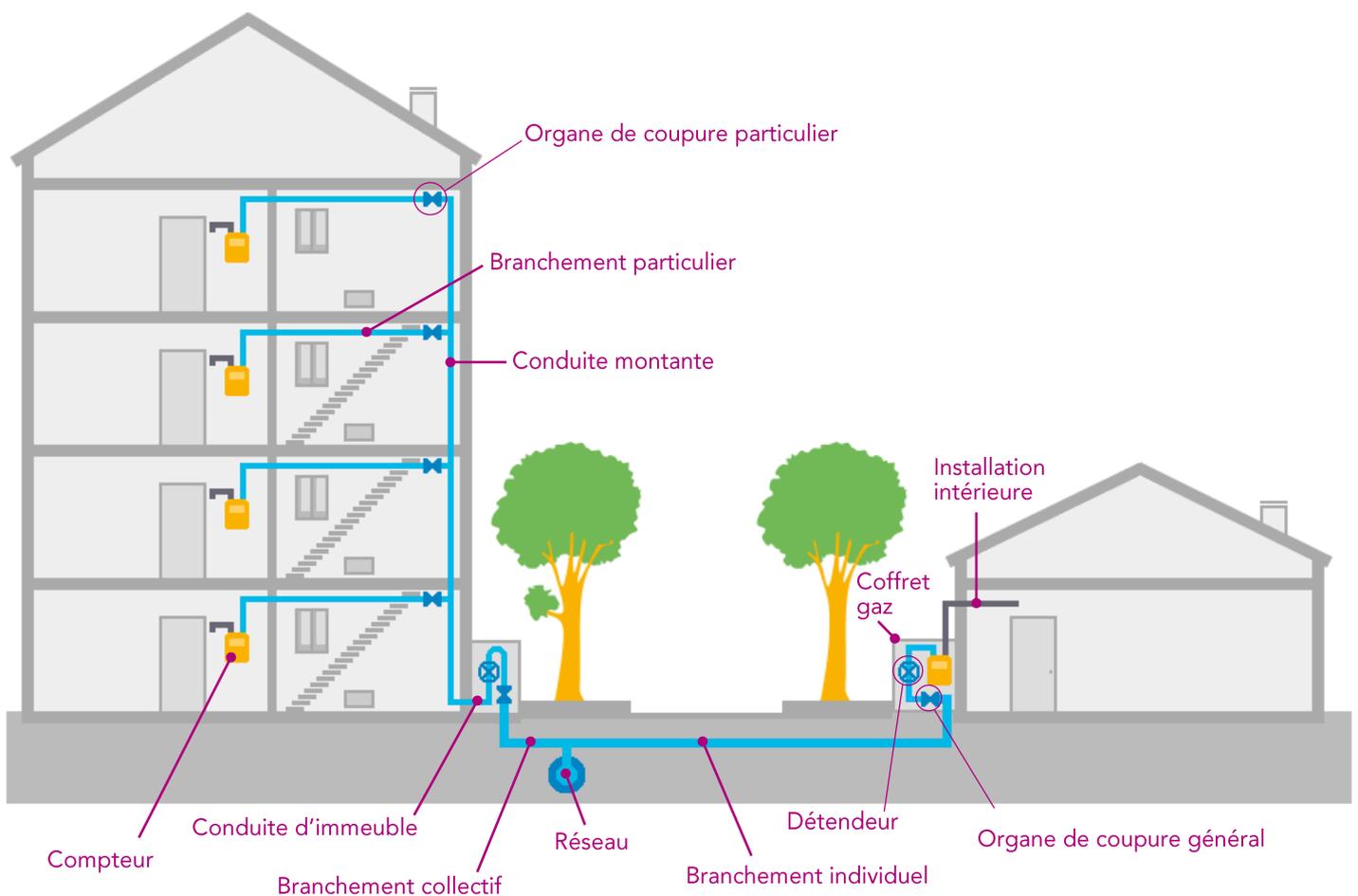


# Le patrimoine de votre concession



# Le patrimoine de votre concession

L'illustration suivante présente les principaux ouvrages de distribution sur un logement collectif et sur une maison individuelle.



# Le patrimoine de votre concession

- L'inventaire du patrimoine de votre concession

Retrouvez ici votre patrimoine référencé par catégorie de pression et par matière :

Ouvrages concédés (longueurs en mètres)	2015	2014	2013
Longueur totale des canalisations	30 608	30 605	30 144
Par pression			
Basse pression (pression de 17 à 25 mbar)	0	0	0
Moyenne pression (pression de 0,3 à 16 bar)	30 608	30 605	30 144
Par matière			
Polyéthylène (PE)	30 607	30 604	30 143
Acier	1	1	1
Autres matériaux	0	0	0
Postes de distribution Publique)			
Nombre de postes	0	0	0



# Le patrimoine de votre concession

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

### Les classes de précision

Avant de réaliser des travaux, des actions d'investigation peuvent être lancées en fonction de la classe de précision des ouvrages posés. Il existe trois classes de précision : A, B et C. GRDF a pris les mesures nécessaires pour classer en A (précision maximale, à  $\pm 40$  cm) les réseaux neufs et renouvelés. Le positionnement en classe A vise notamment à améliorer la prévention des dommages aux ouvrages.

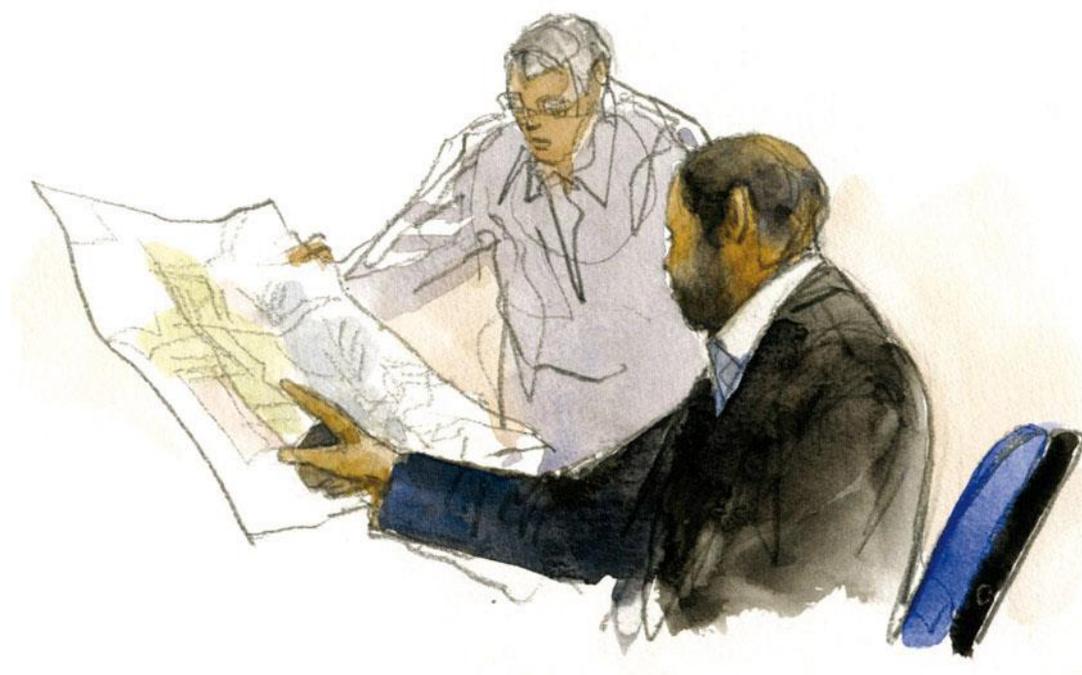
Sur votre concession, le taux de réseau en classe A sur les réseaux neufs et renouvelés est de N.A..

### La fréquence de mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour et améliore sa cartographie du réseau de façon continue, en préparation et à la suite de travaux ou, plus ponctuellement, à l'occasion d'actions correctives.

Parmi les projets en cours, et pour mieux partager les données de localisation avec les collectivités, le projet « Adjust ME » vise à recalibrer la cartographie moyenne échelle sur des fonds de plan correctement géoréférencés. L'usage historique de fond de plan cadastral est remplacé par l'utilisation de la base de données « BD Parcellaire » de l'IGN.

En 2015, 12 actes de mise à jour de la cartographie ont été lancés sur le périmètre de votre concession.



- La modernisation et le développement du réseau

La qualité et la conformité des ouvrages neufs remis par les entreprises prestataires est un enjeu majeur de GRDF. Chaque année, près de 50 000 ouvrages enterrés sont réalisés, dont 30 000 branchements et 10 000 petites affaires dont chacune est réalisée en moins d'une semaine.

## Les principaux chantiers sur votre territoire

### La politique d'investissement de GRDF

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 (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés par GRDF se décomposent en grandes « familles » et selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau et les investissements d'adaptation et de modernisation des ouvrages.

### Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à construire :

- des nouveaux ouvrages de distribution (canalisations, branchements et éventuellement postes de détente) dans des parties du territoire concédé mais non encore desservies afin de raccorder de nouveaux clients ;
- des unités de production de biométhane ;
- des stations GNV (Gaz Naturel Véhicule).

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

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

# Le patrimoine de votre concession

En 2015, aucun chantier de développement du réseau de gaz naturel n'a été réalisé sur le périmètre de la concession.



# Le patrimoine de votre concession

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

Les investissements d'adaptation et de modernisation du réseau regroupent des investissements obligatoires et prévisibles à la demande des collectivités. Ces investissements peuvent également résulter d'exigences réglementaires fixées sous l'impulsion de la Direction générale de la Prévention des Risques du ministère de l'Energie, comme l'installation d'équipements de télésurveillance de la pression du gaz sur les postes de détente MPC/MPC ou MPC/MPB.

D'autres investissements d'adaptation et de modernisation du réseau sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs inducteurs : les défauts constatés lors des opérations de maintenance, la vulnérabilité aux dommages de tiers, le matériau de l'ouvrage, son âge, la technique de construction et d'assemblage, sa sensibilité à un environnement spécifique mais aussi les opportunités de coordination de voirie ou les déplacements d'ouvrages. Ces investissements concernent notamment :

- le renouvellement des réseaux dits plus sensibles (fonte ductile, cuivre, acier sans protection cathodique) qui représentent 3,5 % du linéaire total du réseau exploité par GRDF ;
- le renouvellement des branchements en fonction de leurs caractéristiques (plomb, solacier, cuivre à faible profondeur) ;
- le renouvellement des branchements collectifs construits avant 1977 en fonction de leur état et de la nature des incidents éventuels.

Dans certains cas, la sécurisation des branchements peut être assurée sans renouvellement, par la pose d'un dispositif de protection, appelé DPBE, permettant l'interruption du débit de gaz.

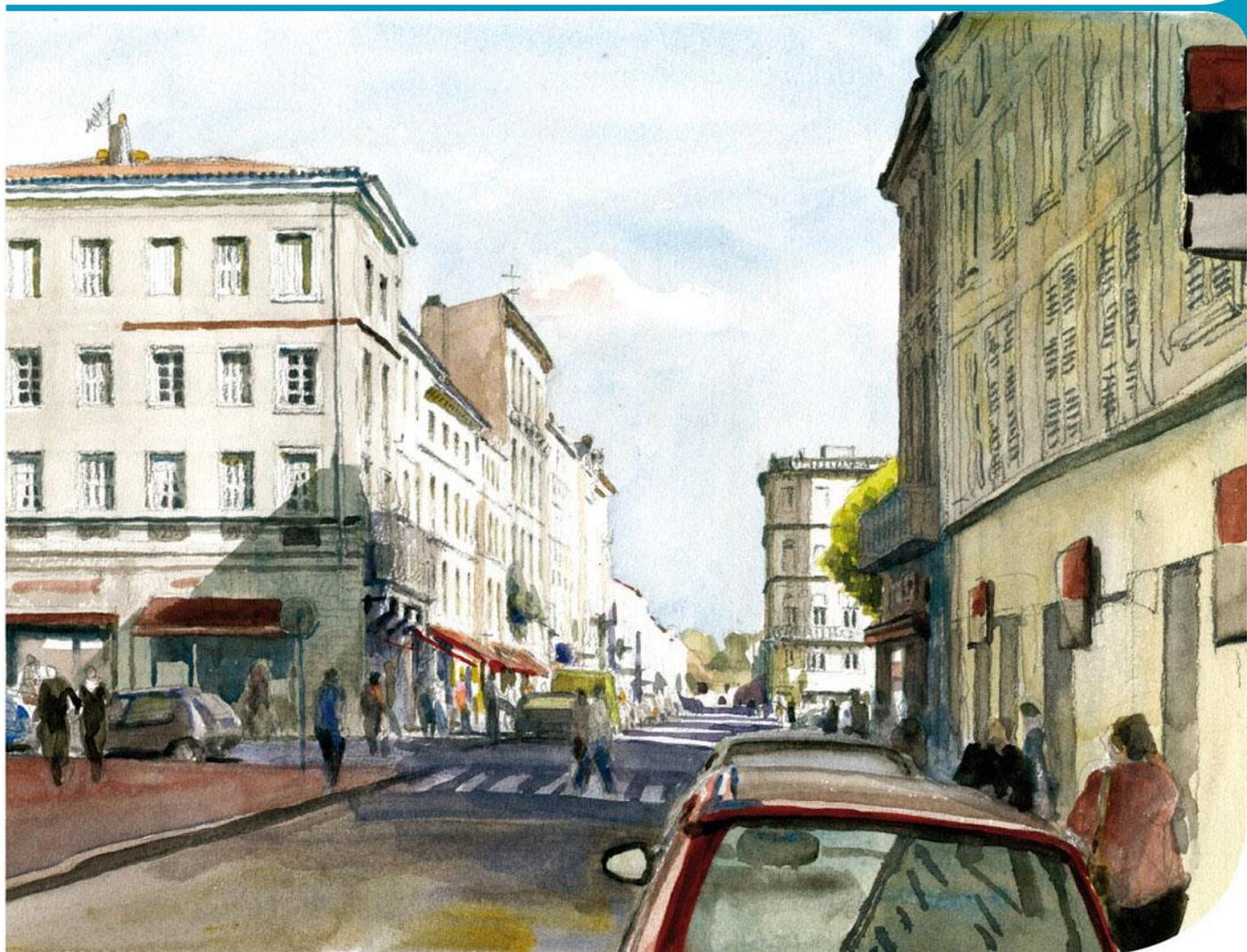


# Le patrimoine de votre concession

## 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 (tramway, métro, etc.), soit suite à des modifications sur le réseau de transport de gaz ou bien encore à la demande de clients finals.





# La gestion du réseau et de la clientèle

## • La sécurité du réseau

### La maintenance des ouvrages

#### La politique de maintenance et de surveillance

La maintenance préventive et corrective des ouvrages vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, de prévenir les incidents par une intervention ciblée et de corriger d'éventuelles défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance à l'échelle nationale, de façon pluriannuelle. Celle-ci fait l'objet de révisions régulières à partir de retours d'expérience collectés dans toutes les régions auprès des exploitants.

La politique de maintenance est définie par type d'ouvrage. GRDF gère au total environ 80 « gammes de maintenance ». À titre d'exemple un poste « double ligne », dans le réseau primaire, sera maintenu plus souvent qu'un poste non réglable alimentant les réseaux tertiaires. Dans ce second cas, un passage sera effectué tous les quatre ans. GRDF vérifie régulièrement que la fréquence de visite définie pour chaque catégorie d'ouvrage est cohérente au regard des constats réalisés lors des opérations de maintenance.

Programme de maintenance	2015	2014
	Visites	Visites
Postes de détente réseau	0	0
Robinets	8	0
Branchements collectifs	0	0
Conduites d'immeuble et montantes	0	0

#### La surveillance systématique du réseau

La Recherche Systématique de Fuite (RSF) s'effectue soit à l'aide de Véhicules de Surveillance Réseau (VSR), soit à pied pour les canalisations situées dans des passages non accessibles en voiture. Ces véhicules sont équipés de capteurs de méthane, dits « barbiches », 10 000 fois plus sensibles que le nez humain. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses complémentaires et fait appel au besoin à une équipe d'intervention.

La périodicité de surveillance dépend de deux facteurs :

- les caractéristiques du réseau (âge, nature, pression),
- l'environnement du réseau (densité de population, présence de travaux effectués par des tiers, nature du sol, etc.).

Surveillance du réseau	2015	2014
	Mètres	Mètres
Canalisations	12 674	3 816

## La sécurité des installations intérieures

Les installations de distribution de gaz situées à l'intérieur des logements 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.

Pour compléter la réglementation en vigueur, GRDF mène une politique de prévention basée sur :

- **la réalisation d'actions de communication** sur la sécurité des installations à destination des utilisateurs gaz,
- **la proposition de diagnostics** sur les installations intérieures n'ayant pas fonctionné pendant plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GRDF.

En 2015, 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.

Ces mesures permettent de contribuer à l'amélioration du parc des installations intérieures en France, et donc d'améliorer la sécurité des utilisateurs du gaz naturel.



# La gestion du réseau et de la clientèle

## 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 des compteurs dépend de leur technologie :

Nombre de compteurs traités à la maille de la concession	Périodicité	2015	2014
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	0	à compléter
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	0	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	0	0



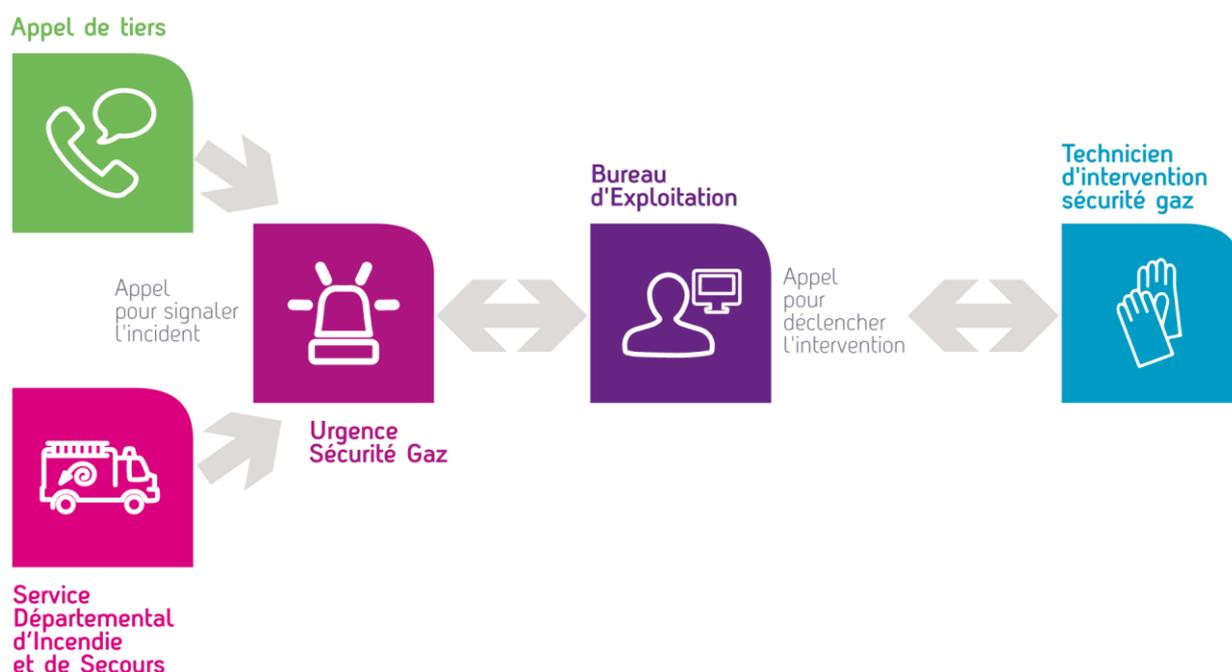
# La gestion du réseau et de la clientèle

## • La chaîne d'intervention

### Les appels de tiers sur votre concession

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

La chaîne d'intervention de sécurité, cas non complexes (98 % des appels) :



- **Plus d'un million d'appels** sont ainsi traités chaque année par les 140 salariés des 3 sites GRDF de Toulouse, Sartrouville et Lyon garantissant un traitement des appels 24h/24 et 7 jours/7, avec une traçabilité complète des appels (horaires, enregistrements, temps de transmission...).
- **Des lignes prioritaires sont réservées** aux services d'incendie et de secours ainsi qu'aux entreprises de travaux ayant endommagé un ouvrage du réseau de distribution de gaz.

## URGENCE SECURITE GAZ

**0 800 47 33 33** Service & appel gratuits

Les appels de tiers reçus en 2015 par l'Urgence Sécurité Gaz et concernant votre concession 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). Dans la majorité des cas, la collectivité territoriale est informée de l'intervention déclenchée.

# La gestion du réseau et de la clientèle



## Total des appels de tiers

(clients, pompiers, collectivités locales...)

12

7

2015

2014

## Pour intervention sécurité gaz

10

7

### Pour fuite ou odeur

5

3

## Pour dépannage gaz

2

0

### Pour incendie ou explosion

3

2

### Pour manque de gaz

1

0

### Pour autres motifs

2

2

### Pour autres dépannages

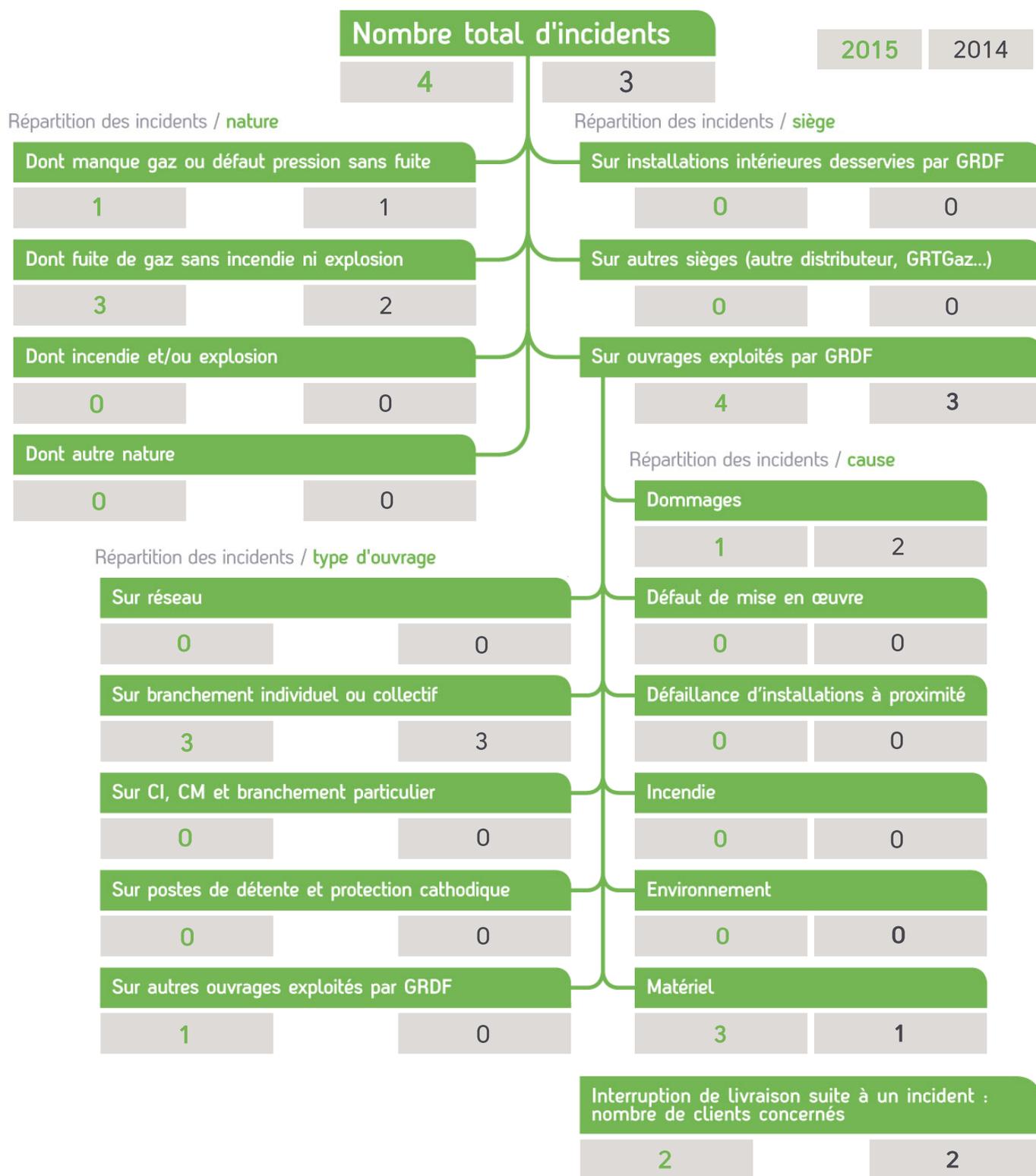
1

0

# La gestion du réseau et de la clientèle

## 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.



# La gestion du réseau et de la clientèle

En complément des informations précédentes, retrouvez ici, à l'échelle de la concession, la répartition du nombre d'incidents par type de pression, ainsi que le nombre d'incidents par endommagement de tiers :

Nombre d'incidents	2015	2014	2013
Nombre d'incidents sur réseau par pression BP	0	0	0
Nombre d'incidents sur réseau par pression MPB	0	0	0
Nombre d'incidents par endommagement de tiers	1	2	0

En 2015, le nombre de clients finals coupés pour incidents sur la concession s'élève à 2 clients.

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz (sans incendie, ni explosion). Sur la concession, en 2015, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Nombre de fuites	2015	2014	2013
Nombre de fuites sur réseau	0	0	0
Nombre de fuites sur ouvrages collectifs	0	0	0
Nombre de fuites sur branchements	2	2	1



# La gestion du réseau et de la clientèle

## 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 (CSP) signé avec l'état. Une attention particulière est apportée au suivi et à l'analyse de toutes les interventions de sécurité.

Sur la concession, le nombre d'interventions de sécurité en 2015 est de 10.

Sur le département du Nord, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99,50%.

Pour garantir le professionnalisme des Chefs d'Exploitation, GRDF organise un parcours de formation spécifique intitulé « Académie CE » pour l'intégration de tout nouveau Chef d'Exploitation.



## • La prévention des dommages

### Le suivi des travaux de tiers sur votre concession DT-DICT

Depuis la mise en place du guichet unique dans le cadre du plan anti-endommagement, GRDF reçoit et traite les Déclarations de Travaux (DT) et Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) produites par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Ce traitement préalable a pour objectif de limiter les risques de dommages sur ouvrages enterrés.

En 2015 sur votre concession, GRDF a reçu et traité les DT-DICT suivantes :

DT – DICT sur la concession	2015	2014	2013
Nombre de DT reçues et traitées	29	41	74
Nombre de DICT reçues et traitées	86	99	199
Nombre de DT avec présence d'ouvrages GRDF	25	34	46
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages GRDF	74	76	129

### Les dommages aux ouvrages

Les dommages aux ouvrages - lors ou après 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 national, de 4 % en 2015 par rapport à l'année précédente. Cette baisse est d'autant plus satisfaisante qu'elle intervient dans un contexte de hausse de plus de 2 % des chantiers à proximité des ouvrages gaz.

Plusieurs facteurs expliquent ce bon résultat :

- l'amélioration de la qualité des déclarations préalables de travaux,
- la mise en œuvre de techniques de détection préalable des réseaux dans le sous-sol,
- l'analyse des risques avant le commencement du chantier,
- l'amélioration du marquage au sol des réseaux,
- le développement de nouvelles techniques de terrassement dites « techniques douces »,
- la mise en œuvre progressive de la réforme concernant la réalisation des travaux à proximité des ouvrages enterrés (plan anti-endommagement).

Dommages aux ouvrages de la concession	2015	2014	2013
Dommages lors ou après travaux de tiers	1	2	0
dont nombre avec fuite sur ouvrages enterrés	1	2	0

## • La gestion de la clientèle

### Les clients et les consommations sur la concession

#### Les clients de 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 (fourniture) de la molécule en elle-même.

Le nombre de clients de la concession a évolué de la façon suivante :

Points de livraison de la concession	2015	2014	2013
<b>Clients T1</b> (< 6 MWh/an)	<b>10</b>	11	10
<b>Clients T2</b> (de 6 à 300 MWh/an)	<b>264</b>	249	235
<b>Clients T3</b> (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	<b>1</b>	1	1
<b>Clients T4</b> (> 5 GWh/an)	<b>0</b>	0	0
<b>Clients TP</b> (tarif de proximité)	<b>0</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	261	246

(NB : Les options tarifaires sont décrites dans le paragraphe sur le tarif de distribution)



# La gestion du réseau et de la clientèle

## Les consommations des clients de la concession

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 ayant choisi l'option tarifaire T4 ou TP,
- chaque mois pour les clients ayant choisi l'option tarifaire T3,
- chaque semestre pour les clients ayant choisi 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 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre.

Quantités consommées (MWh)	2015	2014	2013
Clients T1 (< 6 MWh/an)	ICS	ICS	ICS
Clients T2 (de 6 à 300 MWh/an)	ICS	ICS	ICS
Clients T3 (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	ICS	ICS	ICS
Clients T4 (> 5 GWh/an)	ICS	ICS	ICS
Clients TP (tarif de proximité)	ICS	ICS	ICS
<b>TOTAL</b>	<b>4 510</b>	<b>4 061</b>	<b>4 467</b>

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

Recettes d'acheminement (€)	2015	2014	2013
Clients T1 (< 6 MWh/an)	NC	NC	NC
Clients T2 (de 6 à 300 MWh/an)	NC	NC	NC
Clients T3 (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	NC	NC	NC
Clients T4 (> 5 GWh/an)	NC	NC	NC
Clients TP (tarif de proximité)	NC	NC	NC
<b>TOTAL</b>	<b>69 966</b>	<b>62 231</b>	<b>56 942</b>

# La gestion du réseau et de la clientèle

## Les services et prestations proposés par GRDF

Les prestations et services réalisés par GRDF sont définis dans le catalogue des prestations qui est consultable sur le site : [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr)

Au quotidien, GRDF est à l'écoute des attentes des clients et des fournisseurs et a engagé en 2015 la refonte des principaux parcours clients.

Retrouvez ici la liste des principales prestations réalisées sur la concession :

Principales demandes de prestations réalisées sur la concession	2015	2014	2013
<b>Mise en service</b> (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	<b>44</b>	31	118
<b>Mise hors service</b> (initiative client ou fournisseur)	<b>20</b>	13	6
<b>Intervention pour impayé</b> (coupure, prise de règlement, rétablissement)	<b>0</b>	1	0
<b>Changement de fournisseur</b> (avec ou sans déplacement)	<b>11</b>	3	4
<b>Demande d'intervention urgente ou express</b>	<b>0</b>	0	0
<b>Déplacement vain ou annulation tardive</b>	<b>3</b>	2	5



# La gestion du réseau et de la clientèle

## Premières mises en service clients

En 2015 sur votre concession, 19 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

## Respect des délais de demandes

Retrouvez ici les indicateurs de suivi liés au respect des délais pour les demandes réalisées sur la concession :

<b>Respect des délais catalogue</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs</b>	<b>97%</b>	96%
<b>Taux de raccordement dans les délais catalogue</b>	<b>100%</b>	N.A.

## 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.

<b>Service Client GRDF sur la région NORD OUEST</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Nombre d'appels tous motifs confondus</b>	<b>66 373</b>	69 267	72 744
<b>Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur</b>	<b>93,20%</b>	94,40%	94,40%

**SERVICE CLIENT**

**09 69 36 35 34** Service & appel gratuits

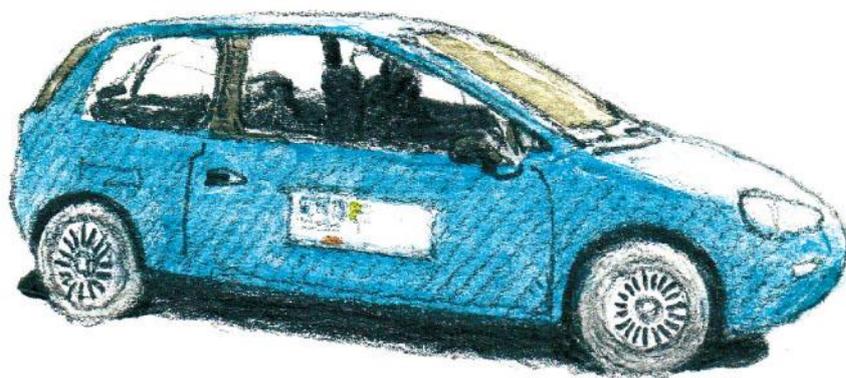
# La gestion du réseau et de la clientèle

Retrouvez ici le récapitulatif des volumétries des compteurs, suivant l'activité et l'accessibilité, au périmètre de la concession :

Accessibilité des compteurs domestiques (<16m <sup>3</sup> )	2015	2014
<b>Nombre de compteurs actifs</b>	<b>269</b>	256
dont accessibles	<b>265</b>	253
<b>Nombre de compteurs inactifs</b>	<b>9</b>	4
dont accessibles	<b>9</b>	4
<b>Taux d'accessibilité sur la concession</b>	<b>99%</b>	99%

*Rappel : un compteur accessible est situé en dehors du logement et ne nécessite pas la présence du client.*

En France, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 79 %.



# La gestion du réseau et de la clientèle

## Les réclamations sur votre concession

Retrouvez ici le suivi des réclamations par type, sur votre concession en 2015 :

Suivi des réclamations	2015	2014	2013
<b>Nombre de réclamations</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
accueil (acheminement-livraison/gestion des demandes)	0	0	0
conduite et surveillance du réseau	0	0	0
gestion et réalisation des prestations	1	1	0
données de comptage (relevé et mise à disposition)	2	0	1
autres	0	0	0



# Chiffres clés 2015

Le plus long réseau  
de gaz naturel en Europe

**197 928** km

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

**277** TWh

de gaz naturel acheminé

**747** millions

d'euros investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

**1** million

d'euros consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Un vecteur d'énergie  
au service des territoires

Une entreprise  
dynamique

**10,9** millions de clients en France

**9 528** communes

desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

**77 %** de la population

habite une commune desservie en gaz par GRDF

**130** opérateurs

de l'Urgence Sécurité Gaz diagnostiquent 24h/24 et 7j/7 chaque appel lié aux urgences gaz

**17** sites

d'injection de biométhane

**11 431** collaborateurs

**582** collaborateurs recrutés et **1 040** alternants

qui vont être formés 2016

**3,029** milliards d'euros de chiffre d'affaires

---

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

