

Compte rendu d'activité de la

# Concession 2016







Partout dans le monde, le gaz naturel est considéré comme l'énergie majeure de la transition énergétique. La consommation mondiale augmente, alimentée par le développement de nouveaux usages, notamment dans les transports, le gaz naturel constituant une réponse concrète à des problématiques telles que l'amélioration de la qualité de l'air ou la protection de l'environnement.

Pour poursuivre sa dynamique en faveur du développement des territoires, le gaz doit devenir plus vert. C'est notamment le cas grâce au biométhane, produit à partir de déchets, avec une nouveauté, la valorisation des boues de stations d'épuration. Aujourd'hui, 30 sites injectent du biométhane dans le réseau exploité par GRDF, soit l'équivalent de la consommation annuelle en gaz de 2 000 bus. Atteindre l'objectif de 10 % de consommation de gaz renouvelable dans le réseau en 2030, fixé par la loi de transition énergétique, nécessite de redoubler d'efforts pour accompagner la structuration de la filière, fédérer les acteurs, faciliter le financement des projets et faire connaître les avantages qu'offre cette énergie : production locale, valorisation des déchets, économie circulaire, création d'emplois non délocalisables...

Chez GRDF, fiers de nos missions de service public, nous sommes convaincus que c'est ensemble que nous réussirons la transition énergétique des territoires. De nombreux exemples le prouvent, que ce soit la réussite des pilotes du compteur communicant gaz, dont le déploiement vient d'être lancé, ou encore les expérimentations prometteuses autour de la complémentarité des réseaux d'énergie. Cette co-construction s'appuie sur une composante essentielle : la confiance. Vous êtes 96 % à nous l'accorder et nous vous en remercions. Votre confiance nous oblige. L'exigence de professionnalisme, de qualité, de transparence, d'écoute et d'innovation est le socle de notre projet d'entreprise 2018. En effet, GRDF se transforme au rythme de l'évolution de vos attentes.

Ainsi, demain, nous devons être capables de vous fournir l'ensemble des données indispensables à la mise en place de politiques énergétiques locales. Nous y travaillons déjà avec des expérimentations dans plusieurs collectivités. Il faudra aussi vous proposer des solutions concrètes afin de lutter contre la précarité énergétique. Nous nous y employons dès maintenant avec d'ambitieux programmes de rénovation des bâtiments ou encore le déploiement de Civigaz, le service civique de la transition énergétique.

Sans oublier la mobilité durable qui répond à un enjeu de santé publique quotidien qu'est l'amélioration de la qualité de l'air. Nous agissons en contribuant au développement du Gaz Naturel Véhicule (GNV) et du biométhane carburant, le BioGNV, dont le taux d'émission de particules fines est proche de zéro.

Enfin, le compte rendu annuel que vous allez consulter est lui aussi synonyme de transformation. Plus synthétique, il répondra, j'en suis sûr, aux questions que vous vous posez sur la réalisation de nos missions de distributeur de gaz.

En 2017, plus que jamais, GRDF continue d'innover car demain s'écrit aujourd'hui.

**Édouard Sauvage**  
Directeur Général de GRDF



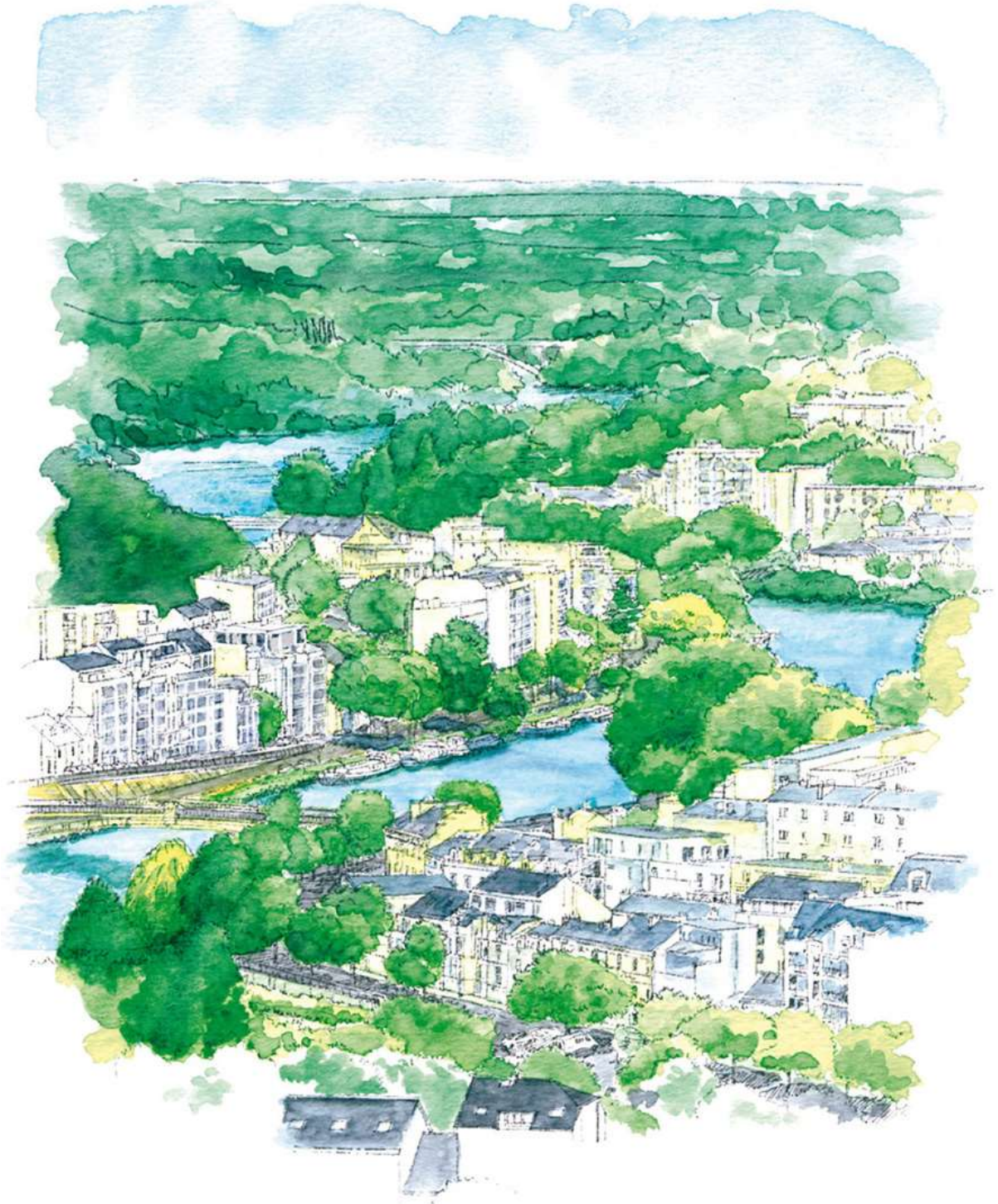
<b>L'essentiel de votre concession</b>	<b>7</b>
• Les chiffres clés de l'année 2016	8
• Vos interlocuteurs GRDF	9
• Votre contrat de concession	9
• Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz	9
• Mon réseau Gaz, l'application au service de votre quotidien	10
<b>La tarification de la distribution</b>	<b>11</b>
• La grille tarifaire	12
• La facture type	12
<b>Une organisation à votre service</b>	<b>13</b>
• Une organisation mutualisée	14
• Un ancrage local pour mieux vous servir	14
<b>Le patrimoine de votre concession</b>	<b>15</b>
• Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel	16
• L'inventaire du patrimoine de votre concession	17
• La connaissance du patrimoine	17
• La modernisation et le développement du réseau	19
<b>La gestion du réseau et de la clientèle</b>	<b>23</b>
• La sécurité du réseau	24
• La chaîne d'intervention	25
• La prévention des dommages	27
• La gestion de la clientèle	27
• Les réclamations sur votre concession	29
<b>L'économie de la concession</b>	<b>31</b>
• Les investissements sur votre concession	32
• Le compte d'exploitation de votre concession	34
• La valorisation du patrimoine	37
<b>Les chiffres clés de GRDF en 2016</b>	<b>39</b>





# L'essentiel de votre concession

1



## Les chiffres clés de l'année 2016





## Vos interlocuteurs GRDF

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

**Hervé COPPIN, Délégué Territorial**  
- 06 98 50 35 65  
[herve.coppin@grdf.fr](mailto:herve.coppin@grdf.fr)

## 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 : 06/07/2009**  
**Durée d'application : 30 ans**

## Les données de votre concession en ligne sur Ma Concession Gaz

Accessible sur [www.grdf.fr](http://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.



*Ma Concession Gaz, l'espace privé des collectivités, met à disposition des services digitaux et les données de la concession*

## Mon réseau Gaz, l'application au service de votre quotidien

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.

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.



*Téléchargez dès maintenant l'application mobile "Mon réseau Gaz" sur App Store et Google Play Store*



## Comprendre la distribution du gaz naturel

### La grille tarifaire

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

La délibération du 10 mars 2016 porte sur la grille tarifaire s'appliquant du 1<sup>er</sup> juillet 2016 au 30 juin 2017 (ci-dessous).

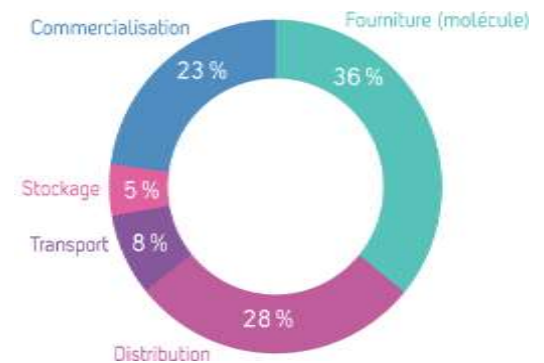
Option Tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/m
<b>T1</b> < 6 MWh/an	34,20	28,72	-	-
<b>T2</b> de 6 à 300 MWh/an	135,36	8,35	-	-
<b>T3</b> de 300 à 5 000 MWh/an	764,40	5,82	-	-
<b>T4</b> > 5 000 MWh /an	15 717,36	0,82	204,60	-
<b>TP</b> tarif de proximité	36 668,52	-	102,00	66,96

### 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. Exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne au 30 juin 2016.

Source : site Internet CRE



### Prix moyen annuel des principales énergies de chauffage

Moyenne d'octobre 2015 à septembre 2016.

Source : données MEDDE/SOeS/Base Pégase



Le gaz naturel est une des énergies les plus compétitives.

GRDF met à disposition de tous les clients sur son site Internet un outil interactif présentant un « baromètre » des prix des énergies :  
[www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie](http://www.grdf.fr/particuliers/gaz-naturel/comparateur-prix-energie)



# Une organisation à votre service |

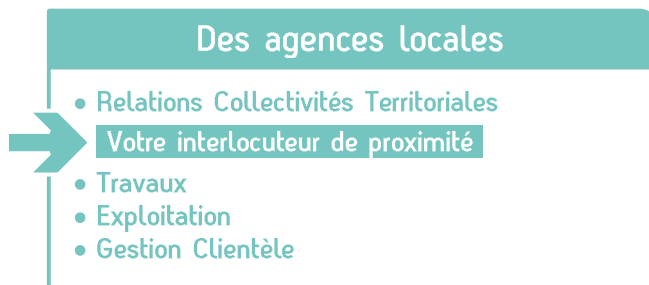


## Une organisation mutualisée

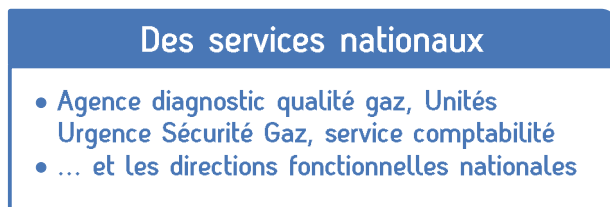
L'organisation de GRDF est composée d'un niveau national, regroupant des activités d'expertise et des fonctions supports, et d'un ancrage local basé sur huit régions, dénommées « régions GRDF ».

## Un ancrage local pour mieux vous servir

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



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



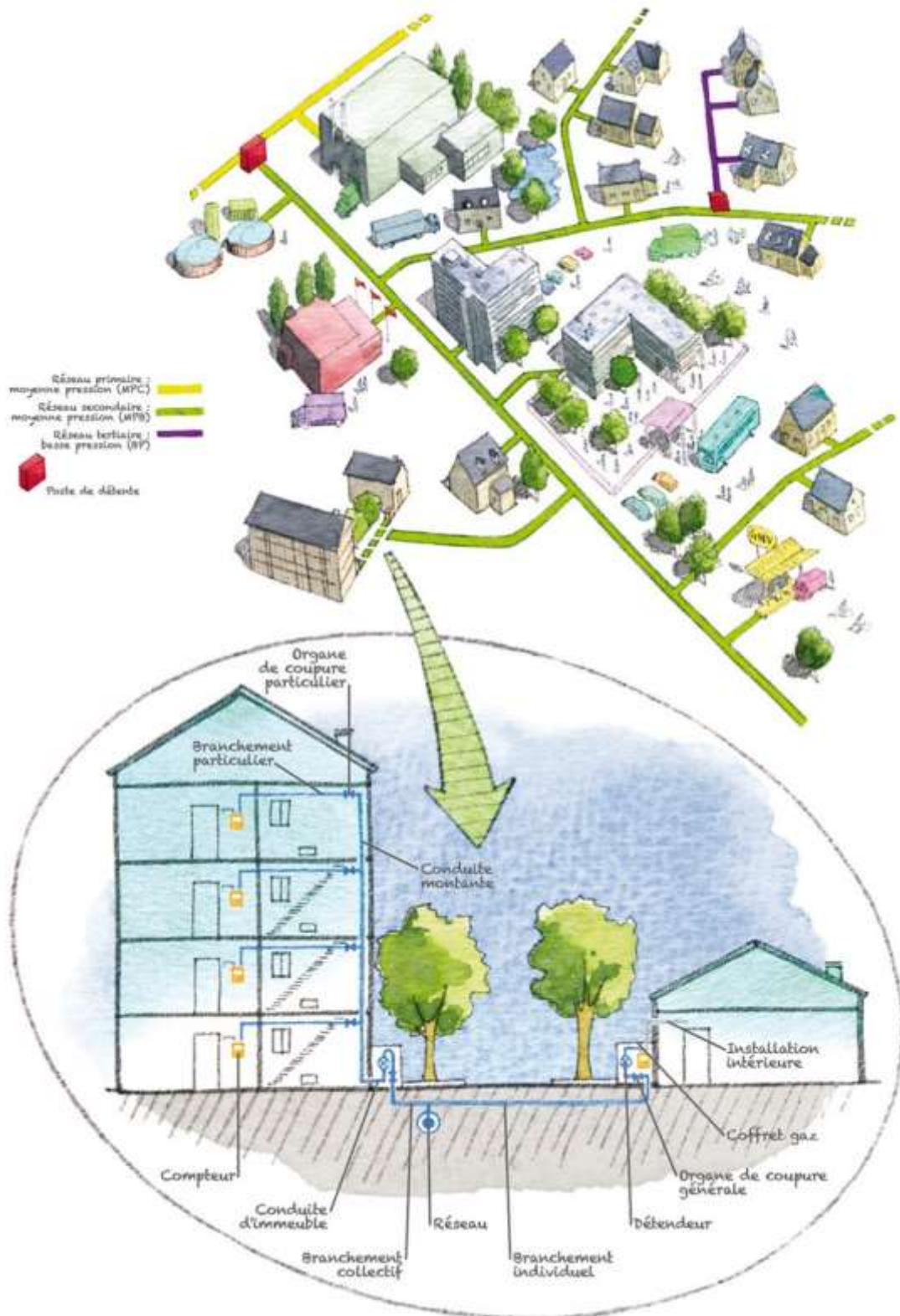




## Les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2016 environ 5,5 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons individuelles, immeubles à chaufferie collective et sites

industriels, ainsi que 730 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,4 millions d'appartements. 95% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression  $\geq 0,3$  bar).





## L'inventaire du patrimoine de votre concession

Canalisations (longueurs en mètres)	2016	2015	2014
Longueur totale des canalisations	30 716	30 608	30 605
Par pression			
Basse pression (pression de 17 à 25 mbar)	0	0	0
Moyenne pression (pression de 0,3 à 16 bar)	30 716	30 608	30 605
Par matière			
Polyéthylène (PE)	30 715	30 607	30 604
Acier	1	1	1
Autres matériaux	0	0	0

Nombre d'ouvrages	2016	2015	2014
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	8	8	6
Branchements collectifs	0	0	0

## La connaissance du patrimoine

### 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 a été introduit l'année dernière et affiché au niveau national. GRDF avait pris l'engagement vis-à-vis des autorités concédantes

de le décliner à la maille contractuelle dès 2017. L'indice est constitué de sous-indicateurs répartis en trois catégories (inventaire, cartographie et autres éléments de connaissance et de gestion). Chacun des sous-indicateurs doit atteindre un nombre maximal de points. Ce système de mesure permet d'évaluer finement la progressivité de la connaissance du patrimoine au fil des années.

Au national en 2016, l'indice de connaissance du patrimoine est de 80.

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

N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2016
1	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour	10	Binaire	<b>10</b>
2	Connaissance des matériaux et diamètre dans le système d'information géographique (SIG)	5	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	<b>5</b>
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	<b>5</b>
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	≤ 25% : 0 point > 25% : Progressif	<b>2</b>
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	<b>0</b>
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	≤ 25% : 0 point > 25% : Progressif	<b>2</b>
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	<b>0</b>
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	≤ 80% : 0 point > 80% : Progressif	<b>5</b>
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	≤ 90% : 0 point > 90% : Progressif	<b>2</b>
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	<b>0</b>
11	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour les postes de détente réseau et poste d'injection biométhane	4	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	<b>0</b>
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	<b>5</b>
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	<b>10</b>
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	<b>0</b>
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	<b>5</b>
16	Mise à disposition, dans le portail Ma Concession Gaz, de données patrimoniales informatisées sur le périmètre de votre concession	10	Binaire	<b>10</b>
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	<b>5</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>		<b>66</b>

# La modernisation et le développement du réseau

## Les principaux chantiers sur votre territoire

### Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à construire ou à raccorder :

- 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.

En 2016, GRDF a développé le réseau de votre concession de 108 mètres.

Retrouvez ici les principaux chantiers de développement du réseau réalisés en 2016 sur la concession :

- MERRIS ; RUE BREENAC STRAETE (108 m)

### 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. Ils peuvent également résulter d'exigences réglementaires fixées sous l'impulsion de la Direction générale de la Prévention des Risques du ministère de l'Énergie, 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 sont le fruit de la politique volontariste de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les défauts constatés lors des opérations de maintenance, la vulnérabilité aux dommages de tiers, le matériau de l'ouvrage et son âge, la technique de construction et d'assemblage, la sensibilité à un environnement spécifique, les opportunités de coordination de travaux.

*La solution gaz naturel est souvent choisie dans la conversion d'une installation de chauffage alimenté au fioul domestique*





### **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

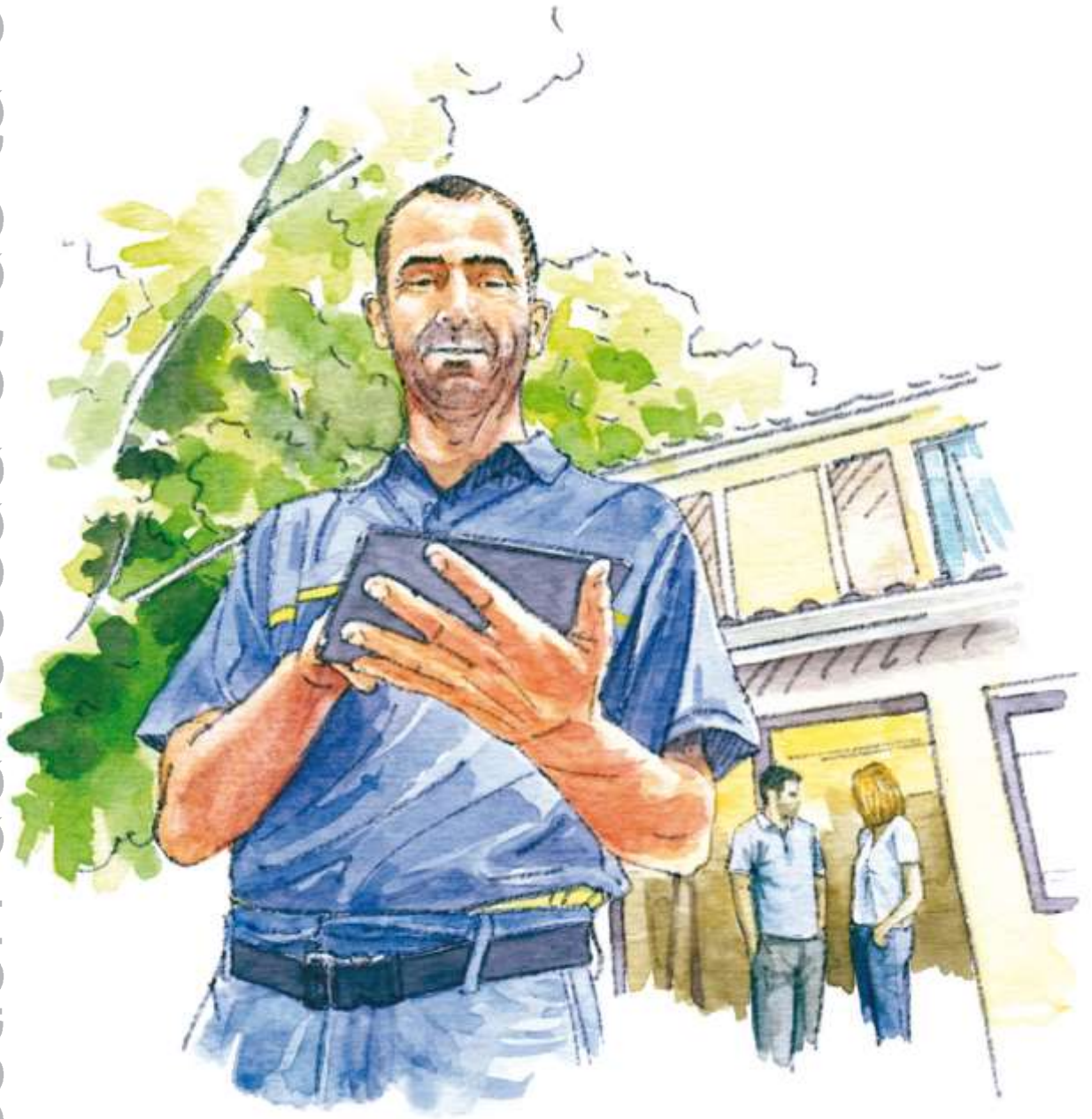
suite à des modifications sur le réseau de transport de gaz ou bien encore à la demande de clients finals.



*En France, 14 500 véhicules roulent au GNV, en particulier des cars et des bus*



# La gestion du réseau et de la clientèle |



5

## La sécurité du réseau

### La maintenance des ouvrages

Programme de maintenance	2016		2015	
	Réalisées	Programmées	Réalisées	Programmées
Visites (en nombre)				
Postes de détente réseau	0	0	0	0
Robinets de réseau	4	4	8	8
Branchements collectifs	0	0	0	0

### La surveillance systématique du réseau

Surveillance du réseau	2016		2015	
	Réalisé	Programmé	Réalisé	Programmé
Linéaire surveillé (en mètres)				
Canalisations	0	0	12 674	7 653

### 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 :

- 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 2016, 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.

### 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 3 856 médiations chez les habitants.

### 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.

Nombre de compteurs traités à la maille de la concession	Périodicité	2016	2015	2014
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



# La chaîne d'intervention

## Les appels de tiers sur votre concession

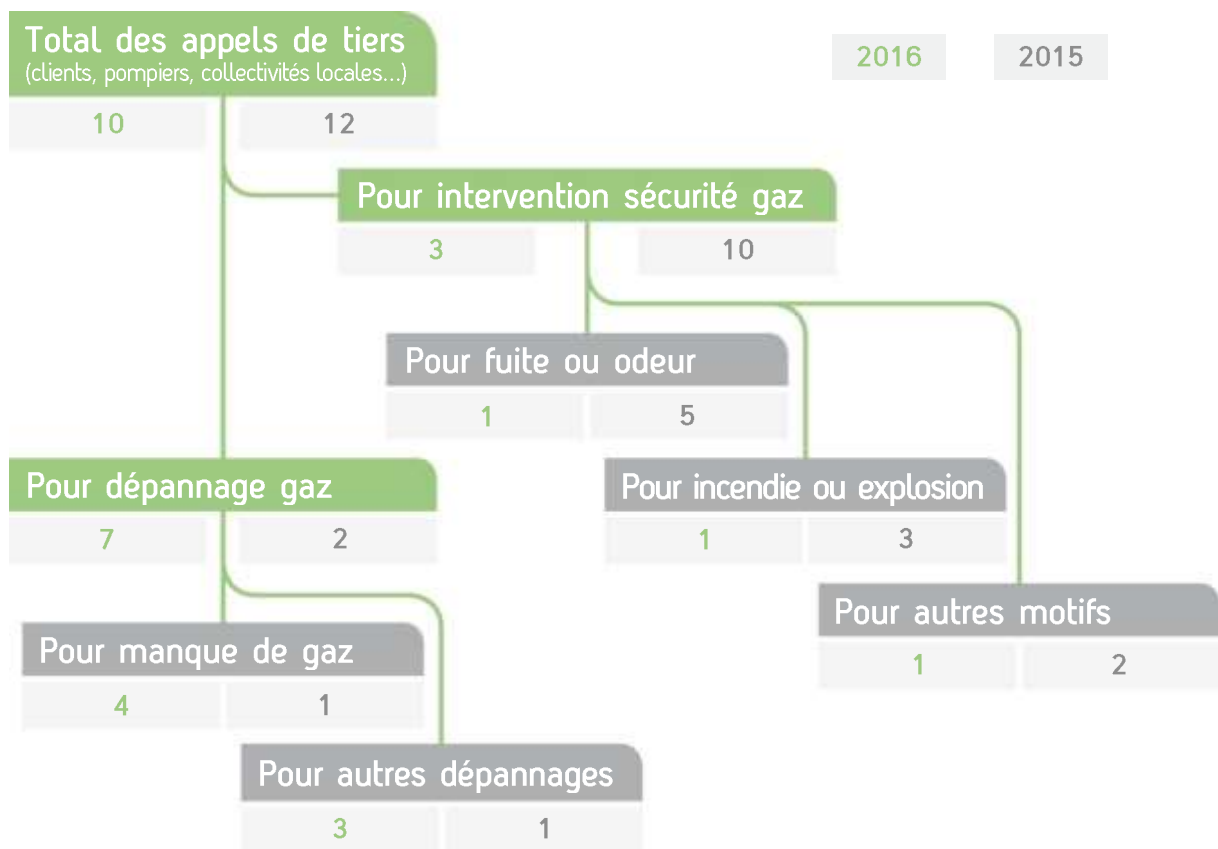
Lorsqu'un tiers appelle pour signaler une odeur ou un manque de gaz, l'appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis déclenche l'intervention. Dans 98 % des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2 % des cas, une Procédure Gaz Renforcée est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

- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 140 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). Dans la majorité des cas, la collectivité est informée de l'intervention.



## Les interventions de sécurité

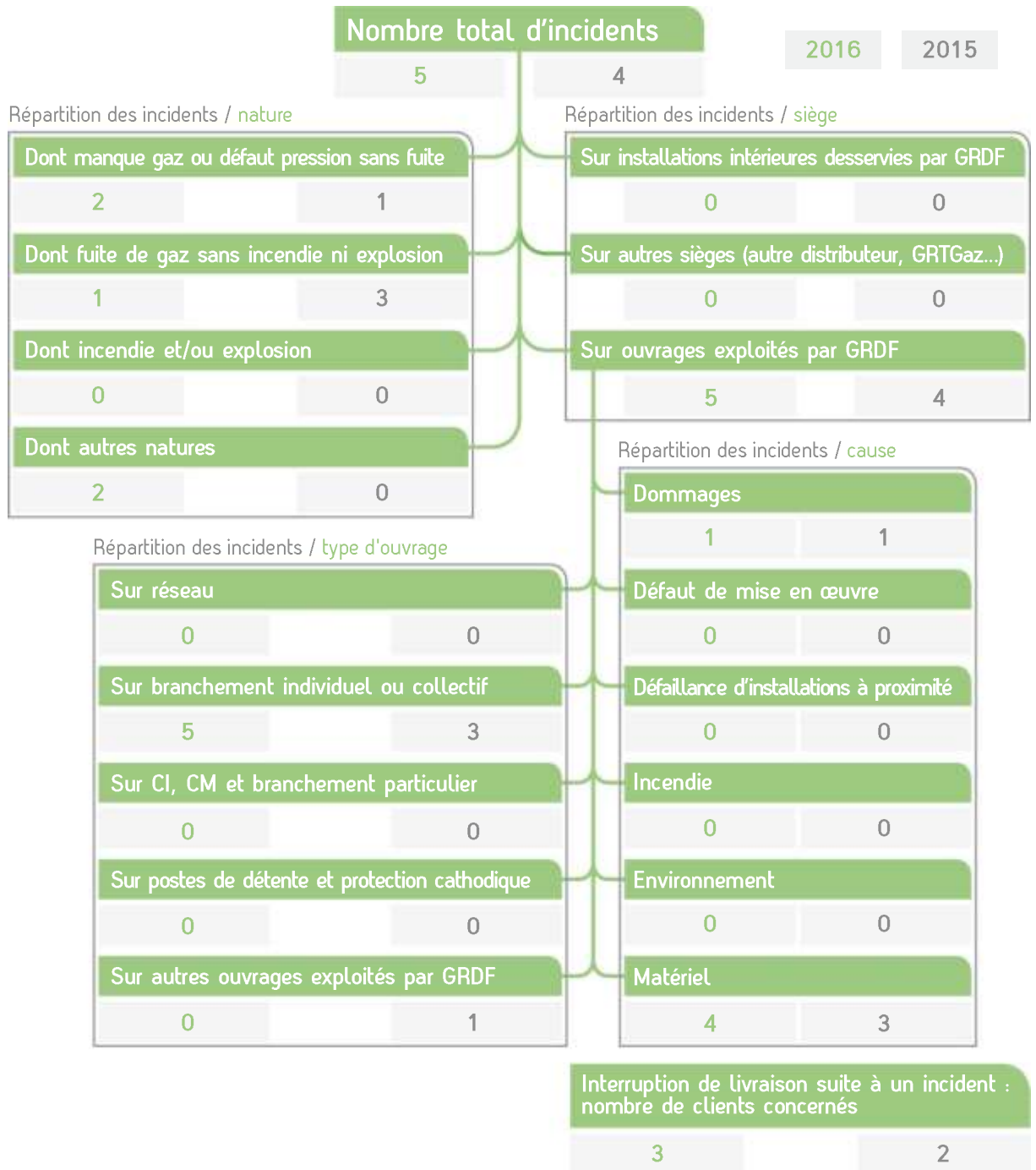
Le délai d'intervention de sécurité suite à appel de tiers pour odeur de gaz fait l'objet d'un engagement dans le Contrat de Service Public signé avec l'État. Une attention particulière est

apportée au suivi des interventions de sécurité. Sur le département 59, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 99,40%.

### 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.



Nombre d'incidents suite à **endommagement de tiers**, par pression :

Nombre d'incidents	2016	2015	2014
Nombre d'incidents sur réseau basse pression	0	0	0
Nombre d'incidents sur réseau moyenne pression type B (MPB)	0	0	0
Nombre d'incidents suite à endommagement de tiers	0	1	2

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. Sur la concession, en 2016, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Nombre de fuites (sans incendie, ni explosion)	2016	2015	2014
Nombre de fuites sur réseau	0	0	0
Nombre de fuites sur ouvrages collectifs	0	0	0
Nombre de fuites sur branchements	1	2	2

## La prévention des dommages

### Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

DT – DICT sur la concession	2016	2015	2014
Nombre de DT reçues et traitées	62	29	41
Nombre de DICT reçues et traitées	111	86	99
Nombre de DT avec présence d'ouvrages GRDF	58	25	34
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages GRDF	105	74	76

### Les dommages aux ouvrages

Dommages aux ouvrages de la concession	2016	2015	2014
Dommages lors ou après travaux de tiers	0	1	2
• dont nombre avec fuite sur ouvrages enterrés	0	1	2

## La gestion de la clientèle

### Les clients et les consommations sur la concession

#### Les clients de la concession

Le nombre de clients de la concession vous est présenté ici selon deux répartitions complémentaires : par tarif d'acheminement et par secteur d'activité.

Nombre de clients de la concession		
Tarifs	2016	2015
Clients T1 et T2	290	263
Clients T3	1	1
Clients T4	0	0
Clients TP	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>264</b>

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

Nombre de clients de la concession		
Secteurs d'activité	2016	2015
Résidentiel	291	264
Tertiaire	0	0
Industrie	0	0
Agriculture	0	0
Autres	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>264</b>

## Les consommations des clients de la concession

Quantités de gaz naturel livrées en MWh		
Tarifs	2016	2015
Clients T1 et T2	4 762	4 008
Clients T3	394	378
Clients T4	0	0
Clients TP	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5 156</b>	<b>4 386</b>

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

Quantités de gaz naturel livrées en MWh		
Secteurs d'activité	2016	2015
Résidentiel	5 156	4 386
Tertiaire	0	0
Industrie	0	0
Agriculture	0	0
Autres	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5 156</b>	<b>4 386</b>

## 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](http://www.grdf.fr)

## Les principales prestations réalisées

Principales demandes de prestations réalisées sur la concession	2016	2015	2014
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	39	44	31
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	7	20	13
Intervention pour impayé (coupure, prise de règlement, rétablissement)	0	0	1
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	14	11	3
Demande d'intervention urgente ou express	4	0	0
Déplacement vain ou annulation tardive	0	3	2

## Respect des délais de demandes

Respect des délais catalogue	2016	2015	2014
Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs	100,00%	96,80%	95,80%
Taux de raccordement dans les délais catalogue	100,00%	100,00%	-

## Premières mises en service clients

En 2016 sur votre concession, 15 premières mises en service clients ont été effectuées,

correspondant à autant de nouveaux raccords suite à une demande fournisseur.

## Le Service Client GRDF

Service Client GRDF sur la région NORD OUEST	2016	2015	2014
Nombre d'appels tous motifs confondus	67 813	66 373	69 267
Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur	93,60%	93,20%	94,40%

## Le relevé des compteurs

Qualité des relevés de comptage sur la région NORD OUEST	2016	2015	2014
Taux de relevés sans erreur	99,60%	99,60%	99,60%
Taux de relevés sur index réels	97,90%	98,00%	98,10%
Taux d'index rectifiés a posteriori	0,10%	0,10%	0,10%



Accessibilité des compteurs résidentiels (<16m <sup>3</sup> ) sur la concession	2016	2015	2014
<b>Nombre de compteurs actifs</b>	<b>288</b>	269	256
· dont accessibles	<b>283</b>	265	253
<b>Nombre de compteurs inactifs</b>	<b>4</b>	9	4
· dont accessibles	<b>4</b>	9	4
<b>Taux d'accessibilité sur la concession</b>	<b>98,30%</b>	98,60%	98,80%

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

Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 79 %.

## GRDF à l'écoute des collectivités et des clients

Résultats sur la région NORD OUEST	2016	2015
<b>Satisfaction « Particuliers » uniquement</b>		
Raccordement avec et sans extension - hors collectif (MEG et 1 <sup>re</sup> MES)	<b>89,50%</b>	88,20%
Mise en service avec intervention	<b>85,60%</b>	84,70%
Accueil distributeur	<b>85,40%</b>	N.C.
<b>Satisfaction « Particuliers » et « Professionnels »</b>		
Accueil dépannage gaz / exploitation maintenance	<b>91,20%</b>	88,10%

## Les réclamations sur votre concession

Suivi des réclamations	2016	2015	2014
<b>Nombre de réclamations</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Accueil (acheminement-livraison/gestion des demandes)	<b>0</b>	0	0
Conduite et surveillance du réseau	<b>0</b>	0	0
Données de comptage (relevé et mise à disposition)	<b>0</b>	1	0
Gestion et réalisation des prestations	<b>1</b>	2	1
Autres	<b>0</b>	0	0

En 2016 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100,00%.



# L'économie de la concession |



## Les investissements sur votre concession

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

	2016	2015	2014
<b>Biens concédés</b> (en euros)	<b>29 319</b>	21 215	46 760
<b>Premier établissement</b>	<b>27 229</b>	21 233	44 561
Canalisations de distribution	10 521	2 081	31 383
Branchements	16 708	19 151	13 179
Branchements – Individuels	16 708	19 151	13 179
Branchements – Collectifs	0	0	0
Branchements – Conduites montantes	0	0	0
Branchements – Conduites d'immeuble	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
<b>Renouvellement</b>	<b>2 089</b>	-18	2 198
Canalisations de distribution	0	2	21
Branchements	2 089	-20	2 177
Branchements – Individuels	2 089	-20	2 177
Branchements – Collectifs	0	0	0
Branchements – Conduites montantes	0	0	0
Branchements – Conduites d'immeuble	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
<b>Autres biens</b>	<b>9 307</b>	4 157	2 776
<b>Premier établissement et renouvellement</b>	<b>9 307</b>	4 157	2 776
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	77	809	0
Postes de détente	0	0	0
Protection cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	76	808	0
Autres équipements	0	0	0
Génie civil	0	0	5
Terrains	0	0	0
Mobilier et matériels divers	606	363	216
Aménagements	360	435	357
Compteurs	1 215	853	651
Véhicules et engins d'exploitation	389	265	264
Immobilisations incorporelles	6 663	1 429	1 278
Projets informatiques	6 295	1 420	1 223
Autres immobilisations incorporelles	368	9	57



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

	2014	2015	2016
<b>Total (en euros)</b>	<b>35 606</b>	<b>27 469</b>	<b>36 157</b>
<b>Développement du réseau</b>	<b>29 740</b>	<b>21 363</b>	<b>28 015</b>
Raccordements individuels de pavillons et petits professionnels	19 196	11 801	<b>14 212</b>
sans extension	1 968	11 798	<b>14 212</b>
avec extension	17 230	1	<b>0</b>
Lotissements, zones d'aménagement	1 515	3 321	<b>13 804</b>
Raccordements de clients importants (logements collectifs, tertiaire, industrie)	1	0	<b>0</b>
sans extension	0	0	<b>0</b>
avec extension	0	0	<b>0</b>
Raccordements biométhane (injection...) et GNV	0	0	<b>0</b>
dont raccordement en concession	0	0	<b>0</b>
dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession	0	0	<b>0</b>
Extension de réseau sur territoire concédé pour la desserte d'une autre commune	9 026	6 240	<b>0</b>
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	2 215	0	<b>0</b>
<b>Adaptation et sécurisation des ouvrages</b>	<b>338</b>	<b>427</b>	<b>2 713</b>
Investissements de structure des ouvrages	4	2	<b>0</b>
dont restructurations et renforcements	0	0	<b>0</b>
dont schéma de vannage	4	2	<b>0</b>
Modernisation des ouvrages	0	0	<b>2 090</b>
dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux...)	0	0	<b>0</b>
dont branchements et ouvrages collectifs (branchements, conduites d'immeubles, conduites montantes)	0	0	<b>0</b>
autres investissements de modernisation (protection cathodique, postes réseaux, renouvellement suite incident...)	0	0	<b>2 090</b>
Modernisation de la cartographie	333	424	<b>624</b>
<b>Comptage</b>	<b>228</b>	<b>1 680</b>	<b>928</b>
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	<b>0</b>
Postes de livraison clients	-594	800	<b>0</b>
Compteurs et télérelevé	822	879	<b>928</b>
<b>Autres</b>	<b>3 085</b>	<b>4 002</b>	<b>4 497</b>
Logistique	990	1 042	<b>1 589</b>
Véhicules	264	265	<b>389</b>
Immobilier	450	425	<b>573</b>
Autres (outillage, télécom, matériel informatique, mobilier...)	276	352	<b>629</b>
Système d'information	2 094	2 959	<b>2 909</b>

## Le compte d'exploitation de votre concession

### Le compte d'exploitation synthétique

	2016	2015	2014
<b>Produits (en euros)</b>	<b>91 770</b>	76 724	66 479
Dont recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	80 012	70 694	62 090
Dont recettes liées aux prestations complémentaires	11 758	6 030	4 391
<b>Charges (en euros)</b>	<b>239 481</b>	249 644	243 149
Charges d'exploitation	82 382	72 075	65 513
Charges liées aux investissements sur les biens concédés	150 491	171 718	172 293
Charges liées aux investissements sur les autres biens	6 608	5 851	5 343
<b>Total (en euros)</b>	<b>-147 711</b>	-172 920	-176 670
Dont impact climatique	1 194	-1 063	-3 762
Dont contribution de la concession à la péréquation tarifaire	-157 245	-180 751	-180 241
Dont part locale de la performance nationale de l'opérateur	8 340	8 894	7 333

#### Rappels :

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

### Le compte d'exploitation : les produits

	2016	2015	2014
<b>Produits (en euros)</b>	<b>91 770</b>	76 724	66 479
Recettes d'acheminement du gaz naturel	80 012	70 694	62 090
Recettes liées aux prestations complémentaires	11 758	6 030	4 391
Recettes liées aux prestations du catalogue	10 974	5 299	3 400
Recettes liées aux prestations ponctuelles	9 358	3 766	2 499
Recettes liées aux extensions et créations de raccords ou déplacements / modifications / suppressions de branchements	8 443	2 969	1 921
Recettes liées aux prestations à destination des clients aux conditions standard de livraison	916	797	577
Recettes liées aux prestations à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	1 615	1 532	900
Recettes liées aux prestations à destination des clients aux conditions standard de livraison	1 613	1 531	900
Recettes liées aux prestations à destination des clients ayant conclu un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane	0	0	0
Recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages)	711	602	750
Autres recettes	73	127	238
Recettes pour l'acheminement du gaz vers un réseau aval n'étant pas dans la zone de desserte péréquée	0	0	0

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

	2016	2015	2014
Charges d'exploitation (en euros)	<b>82 382</b>	72 075	65 513
Main-d'œuvre	<b>33 579</b>	32 354	29 216
Achats de matériel, fournitures et énergie	<b>4 942</b>	5 869	5 514
Sous-traitance	<b>3 210</b>	3 753	2 752
Autres charges d'exploitation	<b>29 839</b>	19 884	18 556
dont immobilier	<b>1 519</b>	1 550	1 371
dont informatique, poste et télécom	<b>3 295</b>	2 575	2 355
dont assurances	<b>1 582</b>	1 312	957
dont entretien des véhicules et carburant	<b>351</b>	352	337
dont communication et développement des usages du gaz naturel	<b>7 195</b>	4 640	5 122
dont charges liées aux prestations complémentaires	<b>11 758</b>	6 030	4 391
dont autres	<b>4 139</b>	3 427	4 020
Redevances	<b>6 799</b>	6 243	5 991
dont redevance contractuelle	<b>5 411</b>	5 370	5 267
dont redevance d'occupation du domaine public	<b>1 390</b>	874	723
Impôts et taxes	<b>1 302</b>	1 167	1 033
dont CVAE et taxes foncières	<b>1 167</b>	1 046	931
dont autres impôts et taxes	<b>134</b>	121	103
Contribution des fonctions centrales	<b>2 713</b>	2 806	2 451

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

	2016	2015	2014
Charges liées aux investissements sur les biens concédés (en euros)	<b>150 491</b>	171 718	172 293
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	<b>27 496</b>	30 448	29 412
Branchements individuels	<b>27 496</b>	30 448	29 412
Branchements collectifs	<b>0</b>	0	0
Conduites montantes	<b>0</b>	0	0
Conduites d'immeubles	<b>0</b>	0	0
Premier établissement hors branchements	<b>122 289</b>	140 434	142 009
Canalisations de distribution	<b>122 289</b>	140 434	142 009
Installations techniques	<b>0</b>	0	0
Postes de détente	<b>0</b>	0	0
Protection Cathodique	<b>0</b>	0	0
Postes clients et équipements de télélevé	<b>0</b>	0	0
Autres équipements	<b>0</b>	0	0
Génie Civil	<b>0</b>	0	0
Terrains	<b>0</b>	0	0
Mobilier et Matériels Divers	<b>0</b>	0	0
Aménagements	<b>0</b>	0	0
Renouvellement hors branchements	<b>709</b>	831	873
Canalisations de distribution	<b>709</b>	831	873
Installations techniques	<b>0</b>	0	0
Postes de détente	<b>0</b>	0	0
Protection Cathodique	<b>0</b>	0	0
Postes clients et équipements de télélevé	<b>0</b>	0	0
Autres équipements	<b>0</b>	0	0
Génie Civil	<b>0</b>	0	0
Terrains	<b>0</b>	0	0
Mobilier et Matériels Divers	<b>0</b>	0	0
Aménagements	<b>0</b>	0	0

## Les charges d'investissement hors concession

	2016	2015	2014
Charges liées aux investissements sur les autres biens (en euros)	<b>6 608</b>	5 851	5 343
Canalisations de distribution	<b>0</b>	0	0
Installations techniques	<b>915</b>	981	893
Postes de détente	<b>0</b>	0	0
Protection Cathodique	<b>0</b>	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	<b>912</b>	976	888
Autres équipements	<b>4</b>	5	5
Génie Civil	<b>5</b>	5	5
Terrains	<b>8</b>	9	8
Mobilier et Matériels Divers	<b>444</b>	387	365
Aménagements	<b>568</b>	539	477
Compteurs	<b>1 196</b>	1 193	1 120
Véhicules et engins d'exploitation	<b>285</b>	296	312
Immobilisations incorporelles	<b>3 185</b>	2 443	2 160
Projets informatiques	<b>3 025</b>	2 431	2 156
Autres immobilisations incorporelles	<b>159</b>	10	5



# La valorisation du patrimoine

## Les origines de financement

	Valeur initiale nette 2016 financée par		
	GRDF	Autorité concédante	Tiers
<b>Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement) en euros</b>	2 171 977	0	52 863
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	402 175	0	19 325
Branchements individuels	402 175	0	19 325
Branchements collectifs	0	0	0
Conduites montantes	0	0	0
Conduites d'immeubles	0	0	0
Premier établissement hors branchements	1 759 644	0	33 537
Canalisations de distribution	1 759 644	0	33 537
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	10 161	0	0
Canalisations de distribution	10 161	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
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	62 048	0	0
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	8 477	0	0
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	6 968	0	0
Autres équipements	1 507	0	0
Génie Civil	120	0	0
Terrains	22	0	0
Mobilier et Matériels Divers	3 898	0	0
Aménagements	4 665	0	0
Compteurs	14 011	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	2 920	0	0
Immobilisations incorporelles	27 937	0	0
Projets informatiques	25 899	0	0
Autres immobilisations incorporelles	2 037	0	0

## La valeur nette réévaluée de votre concession

	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb.Eco. Rééval.	Coût de Financement	Charges d'invest.
<b>Biens concédés (en euros)</b>	2 007 163	1 985 244	49 452	101 038	150 491
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	360 228	368 157	9 066	18 430	27 496
Branchements individuels	360 228	368 157	9 066	18 430	27 496
Branchements collectifs	0	0	0	0	0
Conduites montantes	0	0	0	0	0
Conduites d'immeubles	0	0	0	0	0
Premier établissement hors branchements	1 637 461	1 607 825	40 155	82 132	122 289
Canalisations de distribution	1 637 461	1 607 825	40 155	82 132	122 289
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 équip. 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	9 473	9 261	232	476	709
Canalisations de distribution	9 473	9 261	232	476	709
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 équip. 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
<b>Autres biens (en euros)</b>	24 773	28 313	5 157	1 451	6 608
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	3 968	3 271	717	198	915
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équip. de télérelevé	3 958	3 261	713	198	912
Autres équipements	10	9	3	0	4
Génie Civil	52	49	3	3	5
Terrains	162	162	0	8	8
Mobilier et Matériels Divers	1 398	1 623	360	85	444
Aménagements	2 581	2 360	434	135	568
Compteurs	7 685	8 093	783	412	1 196
Véhicules et engins d'exploitation	739	897	240	46	285
Immobilisations incorporelles	8 187	11 861	2 622	563	3 185
Projets informatiques	8 126	9 940	2 514	511	3 025
Autres immobilisations incorporelles	62	1 920	106	52	159

# Chiffres clés 2016

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

**198 886 km**

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

**293 TWh**

de gaz naturel acheminé

**762 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

**10,9 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

**129 opérateurs**

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

**26 sites**

d'injection de biométhane exploité dans le réseau GRDF

Une entreprise dynamique

**11 431 collaborateurs**

**650 collaborateurs recrutés**

**1 040 alternants** qui vont être formés en 2016

**3,621 milliards d'euros de chiffre d'affaires**

Prévisions 2017

Recrutement de 500 CDI et 400 nouveaux alternants

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