



# 2015

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

---



# Éditorial



La transition énergétique des territoires est en marche. Elus locaux, fonctionnaires territoriaux, responsables de collectivités, vous êtes au cœur de cette nouvelle donne énergétique.

Le débat sur la transition énergétique et la loi pour la croissance verte, promulguée en août 2015, ont mis en avant vos attentes, en tant qu'autorités concédantes, en matière de distribution de gaz naturel : un dialogue renforcé, une relation plus transparente, ou encore une mise à disposition de données en adéquation avec le périmètre de la concession.

Autant de souhaits que GRDF avait en partie anticipés avec la démarche de concertation « Nouvelles données pour une nouvelle donne », initiée fin 2014.

Basée sur le dialogue et la co-construction, cette dynamique a réuni pendant près d'un an des collectivités désignées par les associations d'élus, des représentants des pouvoirs publics, des assistants maître d'ouvrage, un membre du Club secteur public de l'Ordre des experts-comptables et des collaborateurs de GRDF. Ensemble, ils ont déterminé les données à transmettre aux autorités concédantes dans le cadre des comptes-rendus annuels d'activité prévus à l'article 153-III de la loi de transition énergétique.

Le compte-rendu annuel que vous allez consulter a été entièrement repensé et enrichi en fonction des travaux de ce groupe de travail. J'espère qu'il répondra au mieux à vos attentes.

Ce compte-rendu illustre la démarche de transformation initiée par GRDF depuis plusieurs années.

C'est dans ce but que nous avons lancé il y a quelques mois un projet d'entreprise ambitieux, qui nous accompagnera au cours des trois prochaines années. Les territoires sont au cœur de ce projet, qui réaffirme notre fierté d'être une entreprise de service public de proximité. Nous nous engageons à remplir de façon exemplaire les missions que vous nous confiez, tout en innovant au service des enjeux environnementaux, économiques et sociaux des territoires. Je pense notamment au développement du biométhane, ce gaz vert produit à partir de déchets, qui contribue à la réduction des gaz à effet de serre et au développement de l'emploi local. Mais aussi au compteur communicant gaz, qui permettra une meilleure maîtrise des consommations et dont le déploiement est en cours en 2016 dans 24 communes pilotes. Ou encore à CIVIGAZ, le service civique de la transition énergétique, qui mobilisera plus de 600 jeunes au service de la solidarité.

Ces chantiers, et d'autres encore, ne sont que les prémices d'une tendance qui va se développer et s'accélérer en 2016. Ensemble, avec le réseau de distribution de gaz naturel, nous agissons aujourd'hui pour demain.

**Édouard Sauvage**  
Directeur Général de GRDF

# Sommaire

---

<b>L'essentiel de votre concession</b>	<b>7</b>
• Les chiffres clés de l'année 2015	8
• Vos interlocuteurs GRDF	9
• Du nouveau sur le partage des données	10
<b>Notre mission de service public</b>	<b>13</b>
• Comprendre la distribution du gaz naturel	14
• La triple autorité encadrant la distribution de gaz naturel	14
• Les missions de GRDF : du Contrat de Service Public à la transition énergétique	15
• La tarification du service de distribution du gaz naturel	16
• Votre contrat de concession	20
<b>Une organisation à votre service</b>	<b>23</b>
• Une organisation mutualisée	24
• Des métiers au service de la concession	25
• Un ancrage local pour mieux vous servir	26
<b>Le patrimoine de votre concession</b>	<b>29</b>
• Comprendre les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel	30
• L'inventaire du patrimoine de votre concession	33
• La connaissance du patrimoine	34
• La modernisation et le développement du réseau	38

## La gestion du réseau et de la clientèle

43

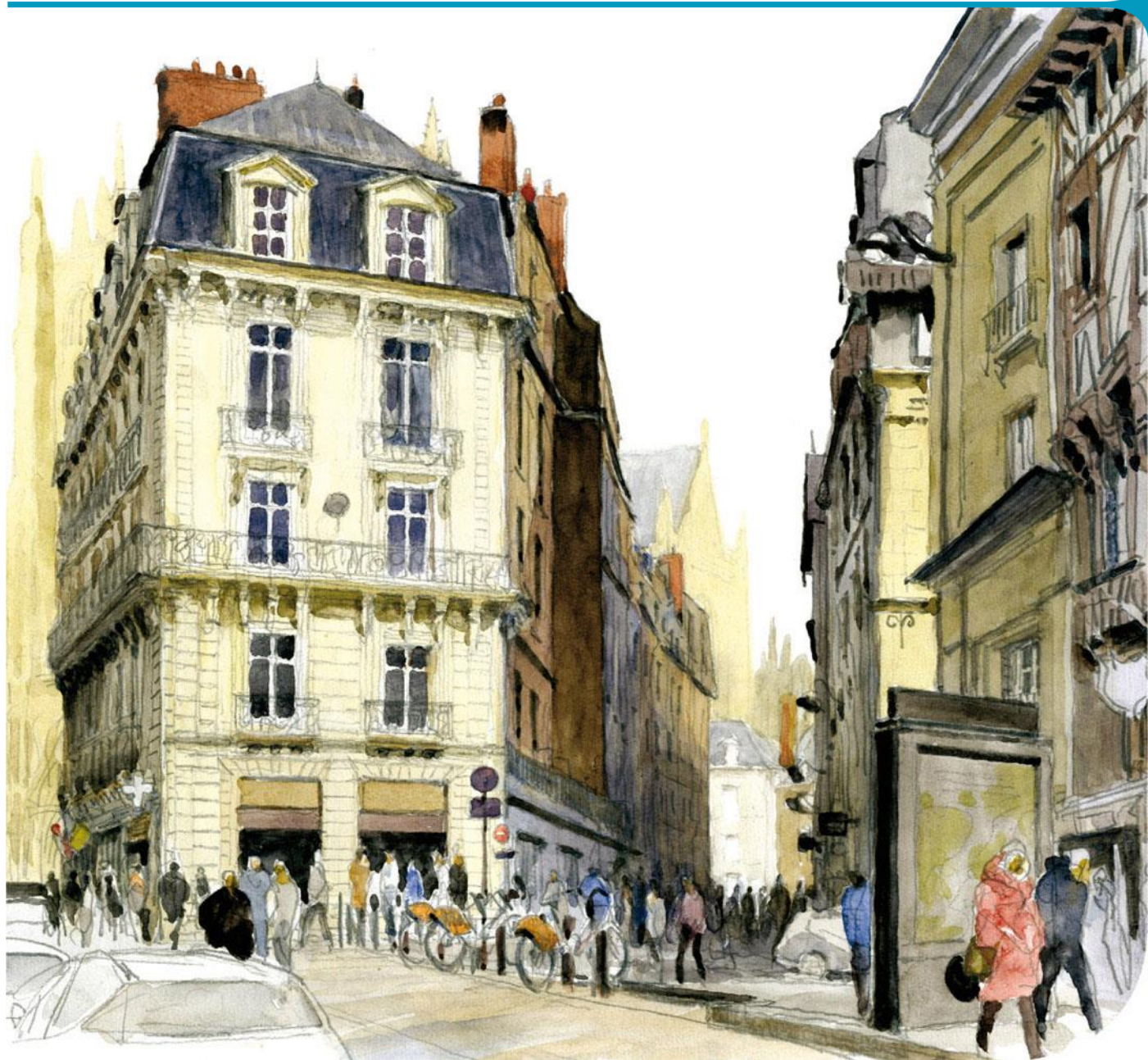
- La sécurité du réseau 44
  - Le schéma de vannage 44
  - La maintenance des ouvrages 45
  - La sécurité des installations intérieures 46
  - Les mesures de lutte contre la précarité énergétique : l'initiative CIVIGAZ 46
  - La vérification des dispositifs de comptage 47
- La chaîne d'intervention 48
  - Les appels de tiers sur votre concession 48
  - Les incidents sur votre concession 50
  - Les interventions de sécurité 52
  - La Procédure Gaz Renforcée (PGR) 52
  - ORIGAZ : le plan d'organisation et d'intervention gaz 53
- La prévention des dommages 54
  - Le Plan anti-endommagement 54
  - Le suivi des travaux de tiers sur votre concession DT-DICT 55
  - Les dommages aux ouvrages 55
- La gestion de la clientèle 56
  - Les clients et les consommations sur la concession 56
  - Rendement du réseau 58
  - Contrôle du Pouvoir Calorifique Supérieur moyen 58
  - Les services et prestations proposés par GRDF 59
  - Les principales prestations réalisées 59
  - Le Service Client GRDF 61
  - Le relevé des compteurs 62
  - Les collectivités se dotent de compteurs communicants 65
  - GRDF à l'écoute des clients et des collectivités 67

## Lexique

75







# L'essentiel de votre concession

# L'essentiel de votre concession

- Les chiffres clés de l'année 2015

**794 507**  
MWh acheminés

**399**  
nouveaux  
raccordements gaz



**660 384**  
mètres de réseau

**107 025 €**  
redevance R1

**28 769**  
clients du réseau

**60 637 841 €**  
valeur initiale des  
ouvrages en concession

**30 ans**  
durée du contrat



# L'essentiel de votre concession

**8 670 612 €**  
recettes acheminement

**146 395**  
mètres de réseau  
surveillés

**31/12/2003**  
date d'entrée en vigueur  
du contrat



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

**1 327 480 €**  
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

- Du nouveau sur le partage des données

## Une année de concertation pour plus de transparence sur les données de la concession

Entre novembre 2014 et décembre 2015, plusieurs associations d'élus et GRDF ont lancé une démarche de concertation autour des données à communiquer dans le compte-rendu d'activité de la concession : « Nouvelles données pour une nouvelle donne ». De nombreux ateliers de travail, rassemblant des autorités concédantes, la DGEC, un expert-comptable, des cabinets de conseil aux collectivités et GRDF, ont jalonné l'année. Ces ateliers ont porté sur les indicateurs de suivi d'activité et de qualité de service, le patrimoine et le compte d'exploitation de la concession.

Le décret sur les données du CRAC s'appuie sur les conclusions du groupe de travail et rend obligatoire la production d'un compte-rendu d'activité pour toutes les concessions.



Le livre blanc, ouvrage pédagogique et synthèse des échanges de la concertation ainsi que l'ensemble des documents présentés au cours des ateliers sont disponibles sur [www.nouvellesdonneesgaz.fr](http://www.nouvellesdonneesgaz.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).





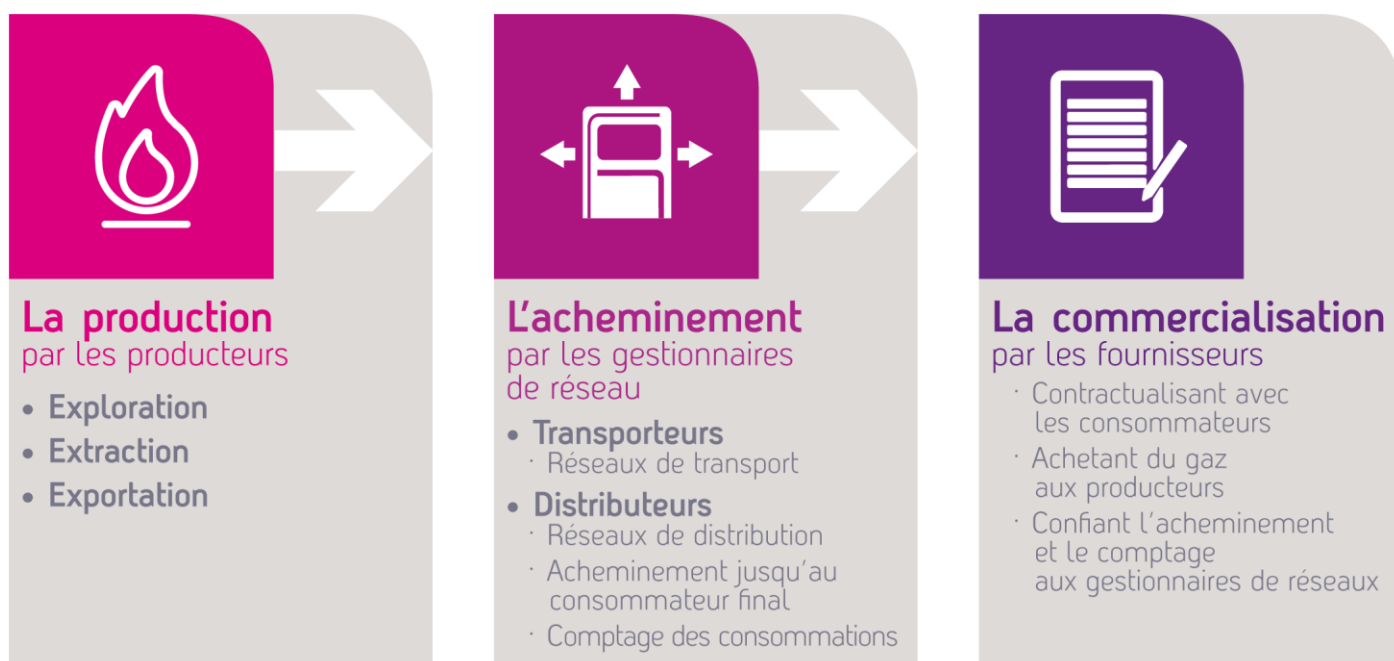


# Notre mission de service public

# Notre mission de service public

## • Comprendre la distribution du gaz naturel

La chaîne gazière compte trois activités principales : la production, l'acheminement (« transport » et « distribution ») et la commercialisation de gaz naturel.



## • La triple autorité encadrant la distribution de gaz naturel

Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

- **L'Etat** : GRDF est lié à l'Etat 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'Energie (CRE)** : elle fixe le tarif d'Accès des Tiers aux Réseaux 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.
- Localement, **l'autorité concédante** : elle exerce notamment le contrôle du bon accomplissement des missions de service public déléguées et des engagements du contrat de concession qui la lie à GRDF.

- Les missions de GRDF : du Contrat de Service Public à la transition énergétique

## **Le Contrat de Service Public**

Le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre GRDF et l'Etat a été signé le 30 novembre 2015, pour une durée de 3 ans. Ce nouveau CSP, le premier au périmètre du distributeur, renforce les engagements de GRDF dans l'exercice de son métier et met l'accent sur sa contribution à la transition énergétique des territoires. Parmi les applications concrètes du CSP on notera : le déploiement du compteur communicant gaz, l'objectif de 95 % d'interventions sécurité gaz traitées en moins d'une heure, le renforcement de la sécurité des installations intérieures grâce au dispositif CIVIGAZ, ou encore la poursuite des actions en faveur de l'efficacité énergétique et du développement de la filière gaz naturel. Ce contrat s'accompagne d'indicateurs chiffrés qui feront l'objet d'un suivi annuel entre l'État et GRDF.

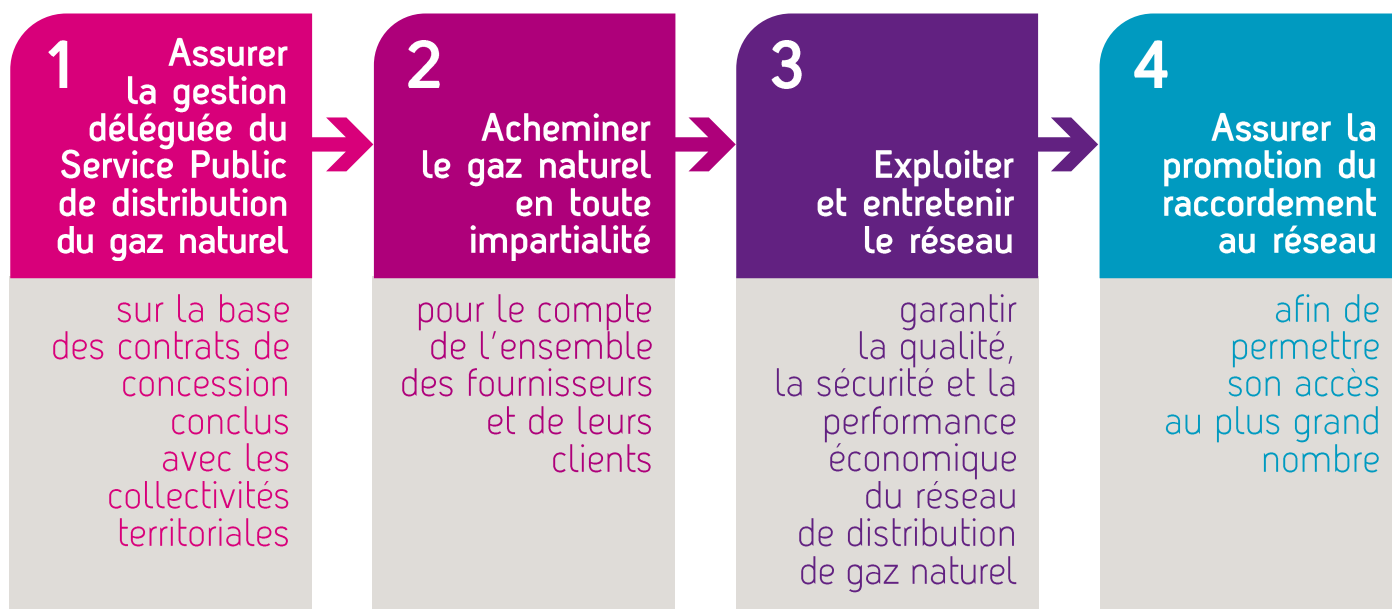
Pour en savoir plus sur le CSP 2015-2018, connectez-vous sur [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).



Le Contrat de Service Public est le socle des engagements de service public de GRDF sur l'ensemble du territoire, **identique pour toutes les concessions.**

# Notre mission de service public

## Les missions de service public



- 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.



# Notre mission de service public

## Méthode de détermination du tarif de distribution

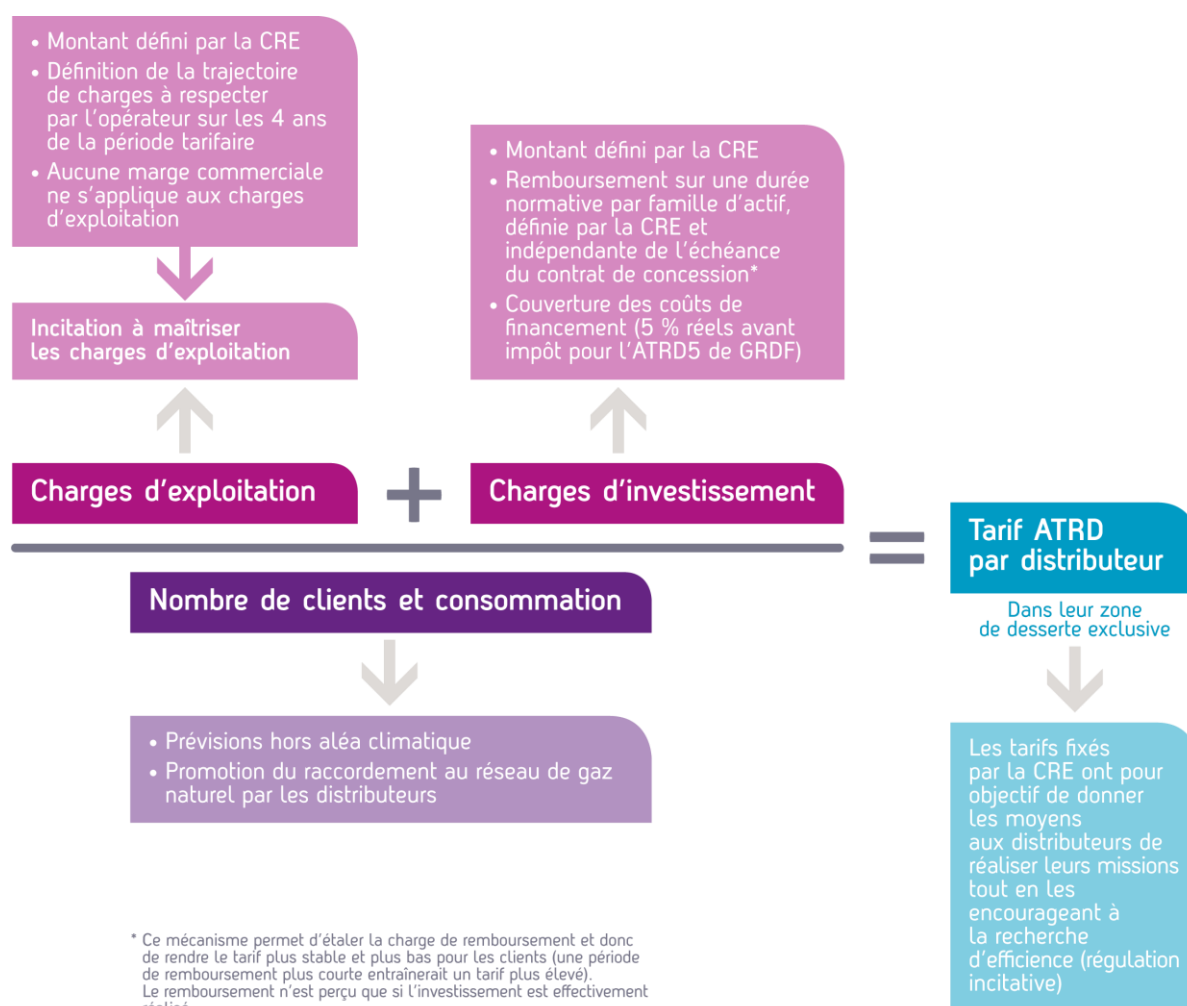
Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie 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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

### Décomposition du tarif de distribution fixé par la CRE :



# Notre mission de service public

## 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).

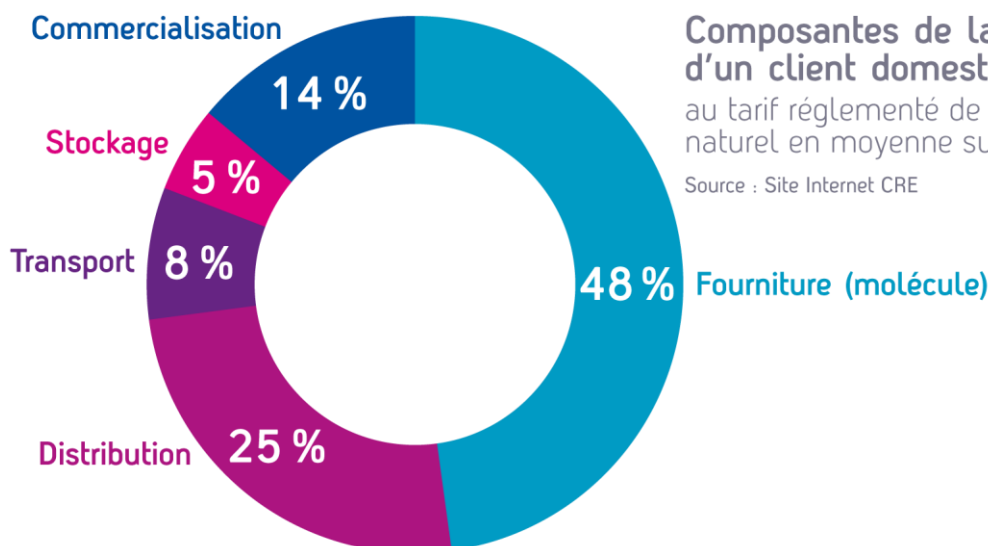
Ce tarif ATRD, péréqué, concerne environ 11 millions de clients finals, et s'applique pour les usagers de votre concession.

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.

# Notre mission de service public

## Les factures type



## Composantes de la facture HT d'un client domestique

au tarif réglementé de vente de gaz naturel en moyenne sur l'année 2014

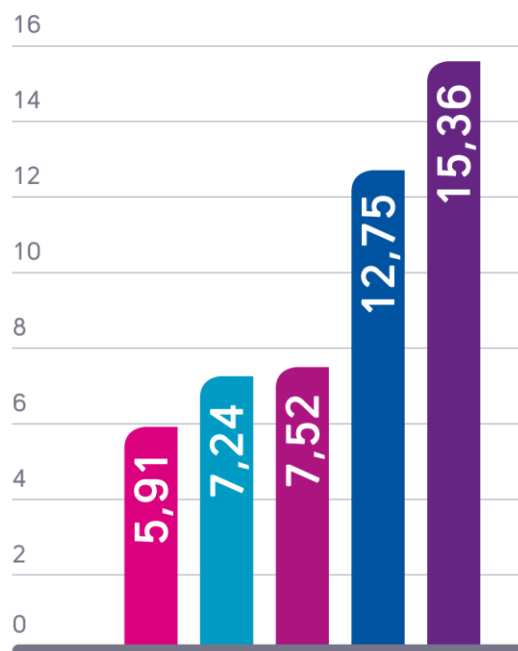
Source : Site Internet CRE

## Prix moyen annuel des principales énergies de chauffage

en moyenne d'octobre 2014 à septembre 2015

Source : données MEDDE/SOeS/Base Pégase

- **Bois granulés en vrac**  
Prix complet de 100 kWh PCI (livraison Vrac de 5 tonnes à 50 km). Source : CEEB/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 2 000 à 5 000 litres). PCI 11,8 kWh/litre.
- **Propane**  
100 kWh PCI de propane en citerne. Hors mise à disposition et entretien de citerne et compteur.
- **Électricité**  
Prix complet de 100 kWh (puissance 12 kVA double tarif). Conso 13 MWh dont 5 MWh en heures creuses.



## 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)

# Notre mission de service public

## • 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 : **31/12/2003**

Durée d'application : **30 ans**

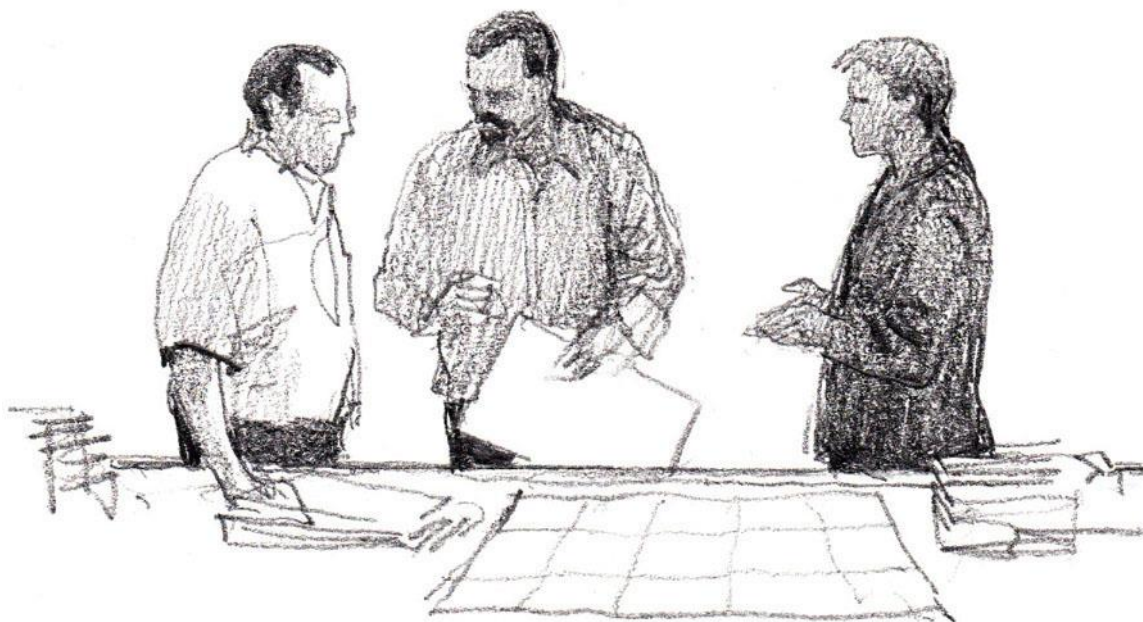
# Notre mission de service public

---

## Les communes de votre contrat

A fin 2015, votre contrat de concession comprend 52 communes regroupées au sein de l'EPCI SIECF.







# Une organisation à votre service

# Une organisation à votre service

## • Une organisation mutualisée

Principal gestionnaire de réseau de distribution du gaz naturel en France, GRDF emploie environ 11 500 salariés répartis sur tout le territoire métropolitain.

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 ».

### Description macro de l'organisation de GRDF

Complémentarité entre un ancrage local et des actions mutualisées au niveau national

#### 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 (filiale biométhane, gaz naturel véhicule...)
- **Les fonctions support**
  - Système d'information
  - Ressources humaines
  - Finance & controlling

#### Dans chacune des 8 régions de GRDF

- Direction Réseaux
- Direction Clients-Territoires
- Direction Clients Fournisseurs
- Direction Supports



- Siège social : Paris Condorcet
- Directions Réseaux et Clients-Territoires
- Direction Clients-Territoires
- Direction Réseaux





# Une organisation à votre service



GRDF partage avec ERDF un service commun créé par la loi. Ce service commun assure les missions de service public de proximité auprès des clients. Il comprend 35 000 salariés. Le service commun de GRDF et ERDF comprend l'accueil clientèle, l'exploitation, la maintenance, le dépannage, les interventions et le relevé des compteurs du parc actuel.

Les activités de conception et d'évolution de la structure des réseaux (schémas directeurs), de planification et de gestion des investissements sont assurées par GRDF seul et sous son unique responsabilité.

## • Des métiers au service de la concession

Chacune des 8 « régions GRDF » comprend cinq fonctions principales :



# Une organisation à votre service

- Un ancrage local pour mieux vous servir

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



... en s'appuyant sur un maillage régional...



... et sur des services nationaux mutualisés.



# Une organisation à votre service

---







# Le patrimoine de votre concession

## Le patrimoine de votre concession

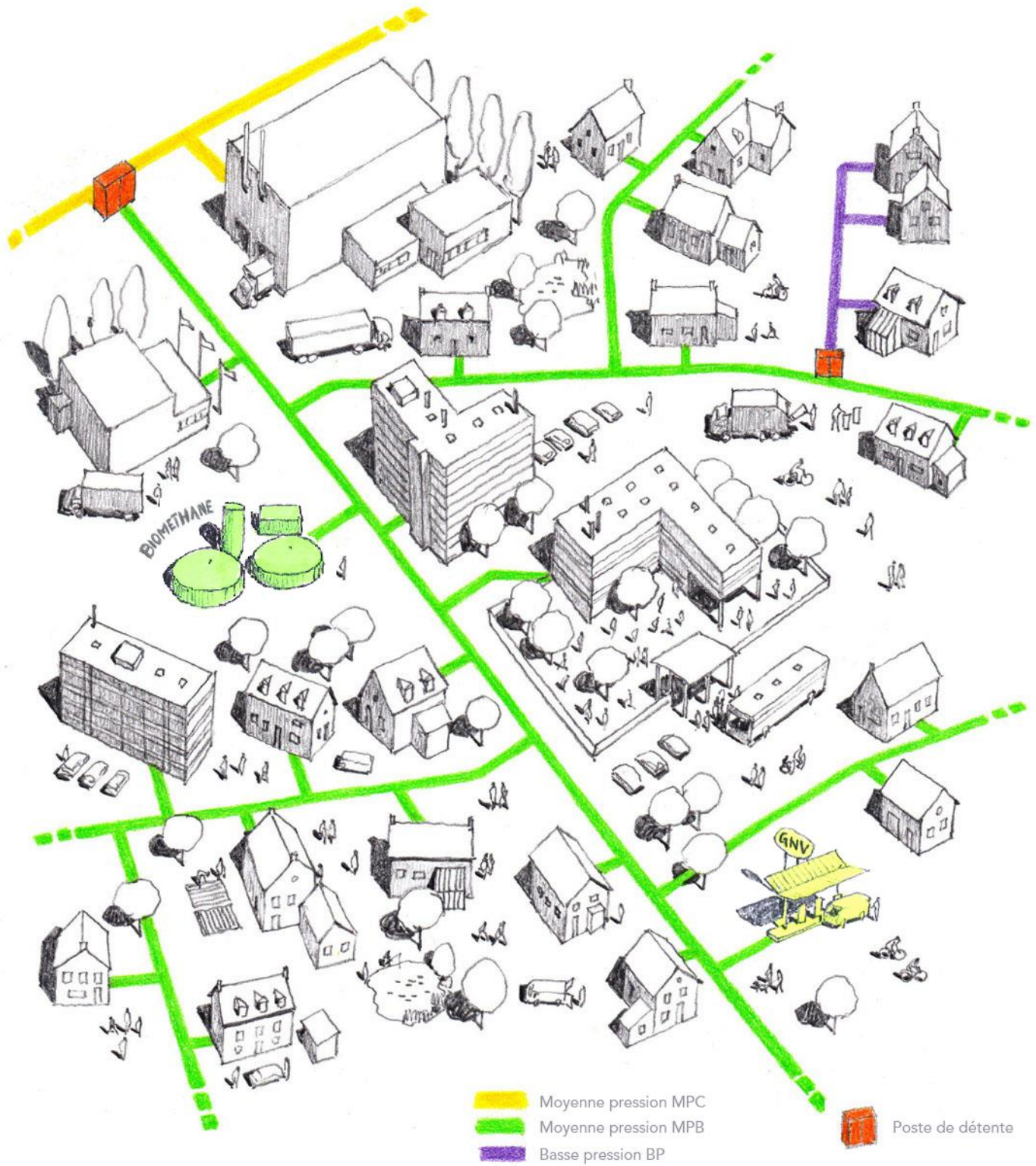
- Comprendre les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

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.

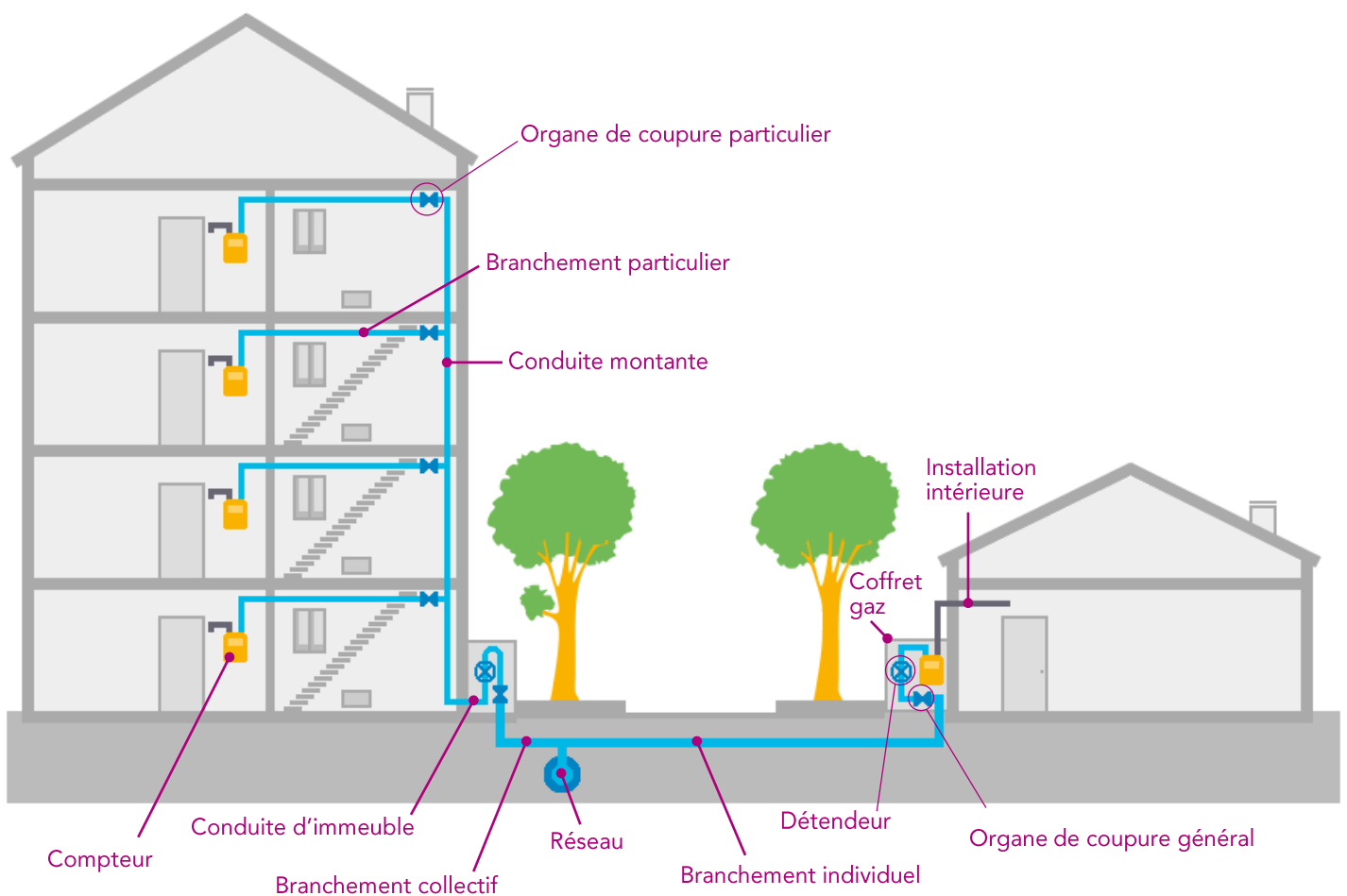


# Le patrimoine de votre concession



# 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	660 384	657 933	649 939
Par pression			
Basse pression (pression de 17 à 25 mbar)	8 663	8 662	9 883
Moyenne pression (pression de 0,3 à 16 bar)	651 721	649 271	640 056
Par matière			
Polyéthylène (PE)	521 176	517 880	508 603
Acier	134 854	135 699	136 531
Autres matériaux	4 354	4 354	4 805
Postes de distribution Publique)			
Nombre de postes	21	21	23

# Le patrimoine de votre concession

## • 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 (SIG, GMAO...) 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 met en place un indicateur de suivi : l'indice de connaissance du patrimoine. La construction de cet indice a été réalisée avec l'aide d'un conseil externe.

Au niveau national, l'indice de connaissance du patrimoine s'élève à 76.

Cet indice est composite et 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.

La valeur de l'indice, calculée chaque année, est comprise entre 0 et 100.

Retrouvez ci-après le tableau détaillant les sous-indicateurs composant l'indice de connaissance du patrimoine, le nombre maximal de points, la méthode de gradation (règle de mesure) ainsi que la note calculée pour l'année 2015 au niveau national.

# Le patrimoine de votre concession

N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2015
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	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	5
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	5
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	≤ 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	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	3
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	≤ 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	≤ 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	≤ 80% : 0 point > 80% : Progressif	3
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	≤ 90% : 0 point > 90% : Progressif	2
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	≤ 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	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	1
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	6
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	Existence et communication à la collectivité d'une prévision pluriannuelle de renouvellement sur 3 ans pour les contrats concernés	10	Binaire	10
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	5
<b>Total</b>		100		<b>76</b>

# 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, 282 actes de mise à jour de la cartographie ont été lancés sur le périmètre de votre concession.

GRDF consacre environ  
15 millions d'euros par  
an pour améliorer la  
cartographie des réseaux  
gaz.

GRDF a signé le 24 juin 2015 le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan de 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 DT-DICT. Une étape essentielle en matière de sécurité à proximité des réseaux a été franchie.

# Le patrimoine de votre concession

## La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

Début 2015, GRDF a lancé une phase de complément d'inventaire technique des branchements collectifs, des conduites d'immeuble et des conduites montantes, dans le cadre du projet RIO 2 (« Référentiel Inventaire Ouvrages »). Cette démarche concerne l'ensemble du territoire français, et consiste à visiter quelque 464 000 adresses.

En 2015, plus d'un tiers des adresses a été visité, contribuant ainsi à améliorer la fiabilité de connaissance du patrimoine.

En fin d'année 2015, 166 000 adresses ont été visitées (soit plus d'un tiers) sur lesquelles 53 000 branchements collectifs supplémentaires ont été identifiés. Cette action permettra de renforcer la sécurité en intégrant ces branchements supplémentaires à la politique de maintenance des ouvrages. A l'issue de ce recensement technique, ces branchements collectifs viendront compléter et ajuster l'inventaire patrimonial.

Le projet d'inventaire RIO 2 se poursuit en 2016, avec pour objectif de se terminer fin 2017. Le budget global de la démarche est évalué à 14 millions d'euros.



## Le patrimoine 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.

### La prise en compte des travaux sur les milieux naturels, l'outil SIGnal

En 2015, sur toute la France, les bureaux d'études GRDF ont réalisé près de 600 diagnostics de prise en compte des travaux sur l'environnement.

GRDF a développé un logiciel capable d'évaluer l'impact de ses chantiers sur les milieux naturels. Cet outil, appelé SIGnal, est utilisé au sein des bureaux d'études GRDF depuis janvier 2015. Il permet d'identifier les risques des travaux sur la biodiversité pour pouvoir adapter les modes opératoires si nécessaire.

# Le patrimoine de votre concession



## 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, GRDF a développé le réseau de votre concession de 2 736 mètres.

Retrouvez ici les principaux chantiers de développement du réseau réalisés en 2015 sur la concession :

- CAESTRE - ROUTE D'HAZEBROUCK (557 m)
- METEREN - ROUTE DE L'HAEGHE DOORNE (381 m)
- HAZEBROUCK - RUE DU WESTHOECK (214 m)
- BAILLEUL - RUE DE VERDUN (209 m)
- CAESTRE - RUE SAINT SÉBASTIEN (205 m)
- ESTAIRES - RUE DE L'ÉGALITÉ (180 m)
- HONDSCHOOTE - RUE DE L'YSER (174 m)
- NIEPPE - RUE DE BAILLEUL (172 m)





# 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.

Retrouvez ici les principaux chantiers d'adaptation et de sécurisation réalisés en 2015 sur la concession :

- ESTAIRES - RUES DE TULIPES, DE GAULLE ET KENNEDY (492 m)
- HOYMILLE - ROUTE DES NEIGES (120 m)
- HAZEBROUCK - RUE D'AIRE (60 m)

# Le patrimoine de votre concession

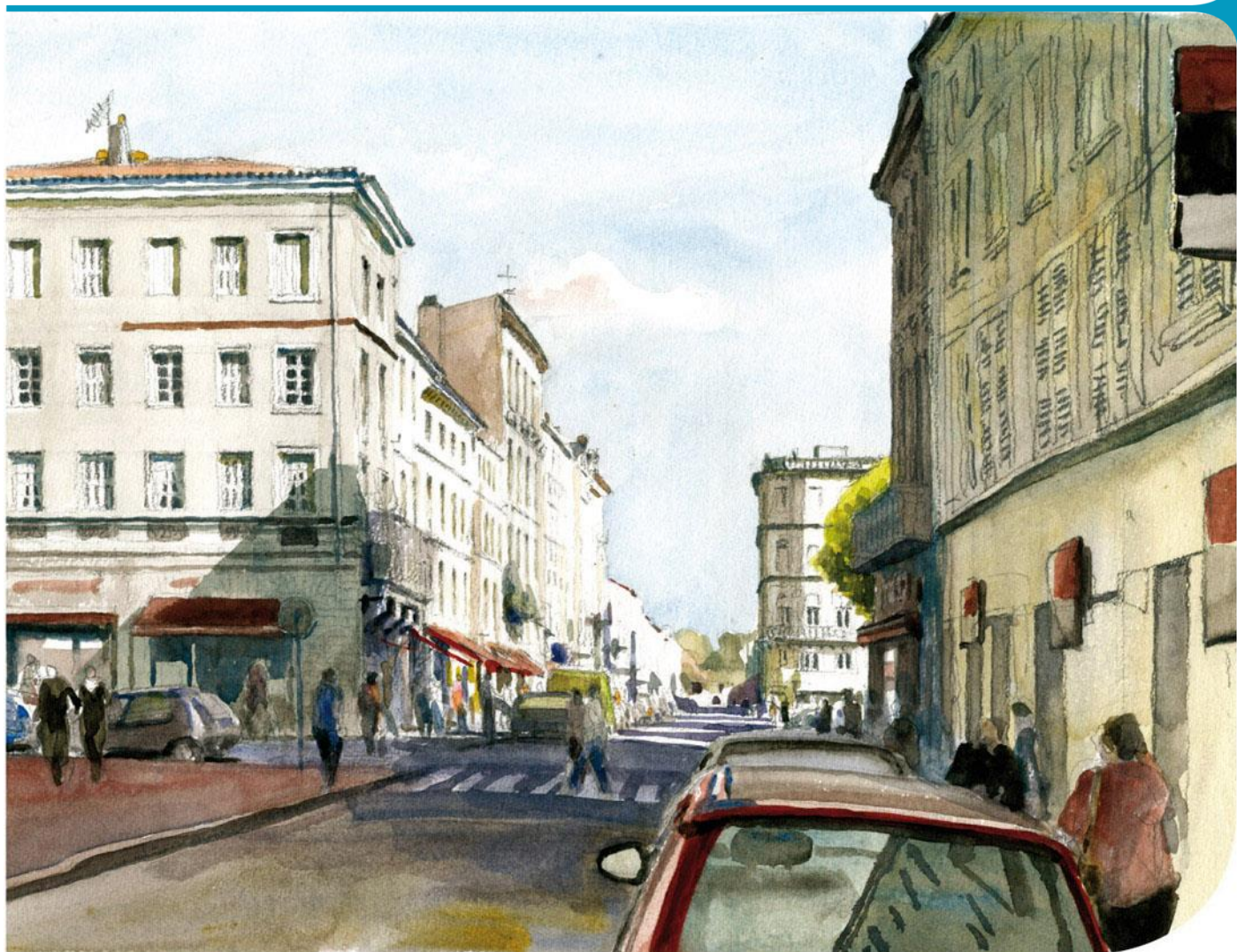
## Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

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.

Retrouvez ici les principaux chantiers de déplacement réalisés en 2015 sur la concession :

- STEENE - RUE DE LA MAIRIE (3 m)





# La gestion du réseau et de la clientèle

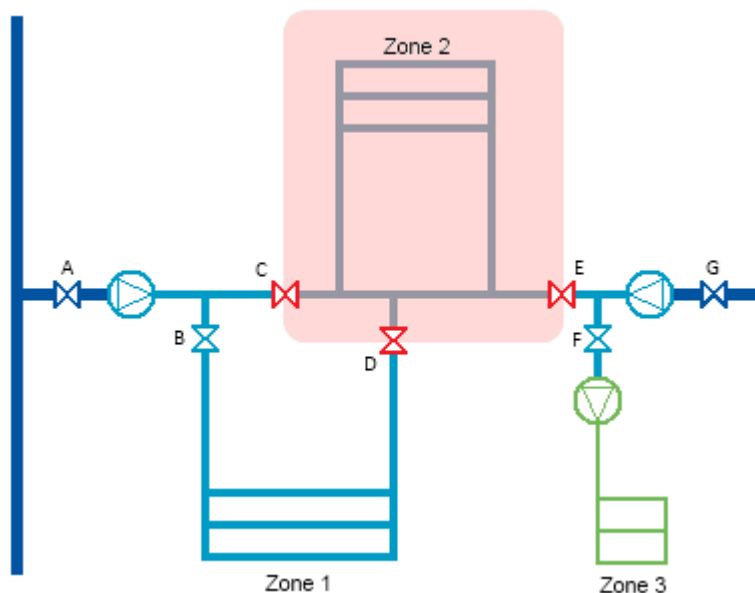
- La sécurité du réseau

## Le schéma de vannage

Le schéma de vannage a pour objectif de définir le nombre et le positionnement d'organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau. Il permet d'interrompre rapidement et efficacement l'alimentation en gaz lors d'incidents ou de travaux et de limiter le nombre de clients coupés (de l'ordre de 1 000 clients).

En 2015, GRDF a investi 23 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 inutiles, remplacement en cas de blocage...). Il exploite et entretient environ 130 000 organes de coupure sur les réseaux enterrés.

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



# La gestion du réseau et de la clientèle

## 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	11	5
Robinets	147	164
Branchements collectifs	146	69
Conduites d'immeuble et montantes		

### 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	146 395	375 365

# La gestion du réseau et de la clientèle

## 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 :

- **111 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.

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.

## Les mesures de lutte contre la précarité énergétique : l'initiative CIVIGAZ

Dans le cadre du programme national de service civique « Transition énergétique, climat et biodiversité » initié en 2015, GRDF et la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) ont lancé CIVIGAZ avec le soutien du Ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports.

CIVIGAZ est une opération nationale innovante et ambitieuse ayant pour objectif de former des jeunes volontaires et de sensibiliser des foyers à revenu modeste aux éco-gestes et à la sécurité des installations intérieures au gaz naturel.

660 jeunes sont missionnés, d'ici 2018, pour visiter 100 000 foyers modestes alimentés au 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	574	242
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	30	25
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	30	22



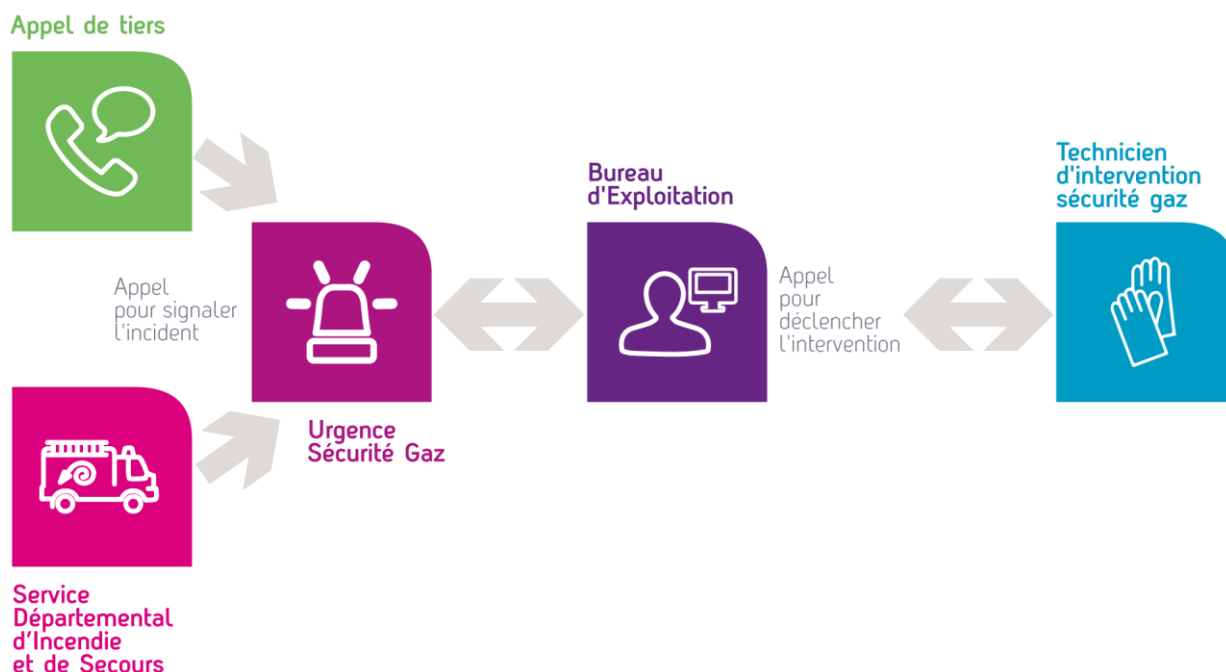
# La gestion du réseau et de la clientèle

## • 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...)

636

664

2015

2014

## Pour intervention sécurité gaz

292

312

### Pour fuite ou odeur

196

226

### Pour incendie ou explosion

38

29

### Pour autres motifs

58

57

## Pour dépannage gaz

344

352

### Pour manque de gaz

252

250

### Pour autres dépannages

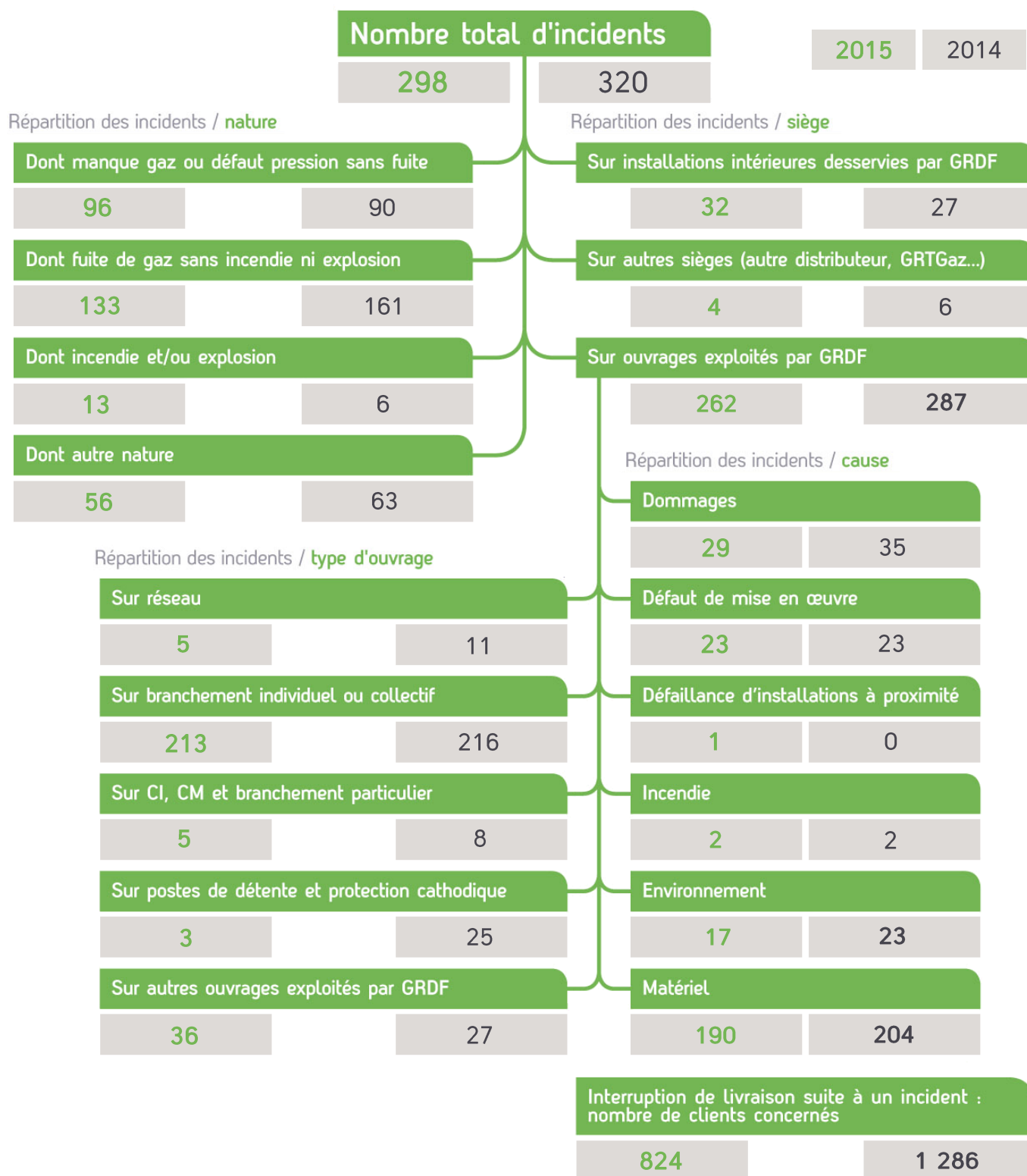
92

102

# 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	1	0
Nombre d'incidents sur réseau par pression MPB	5	9	4
Nombre d'incidents par endommagement de tiers	10	15	15

En 2015, le nombre de clients finals coupés pour incidents sur la concession s'élève à 824 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	4	10	4
Nombre de fuites sur ouvrages collectifs	3	4	3
Nombre de fuites sur branchements	98	101	100

# 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.

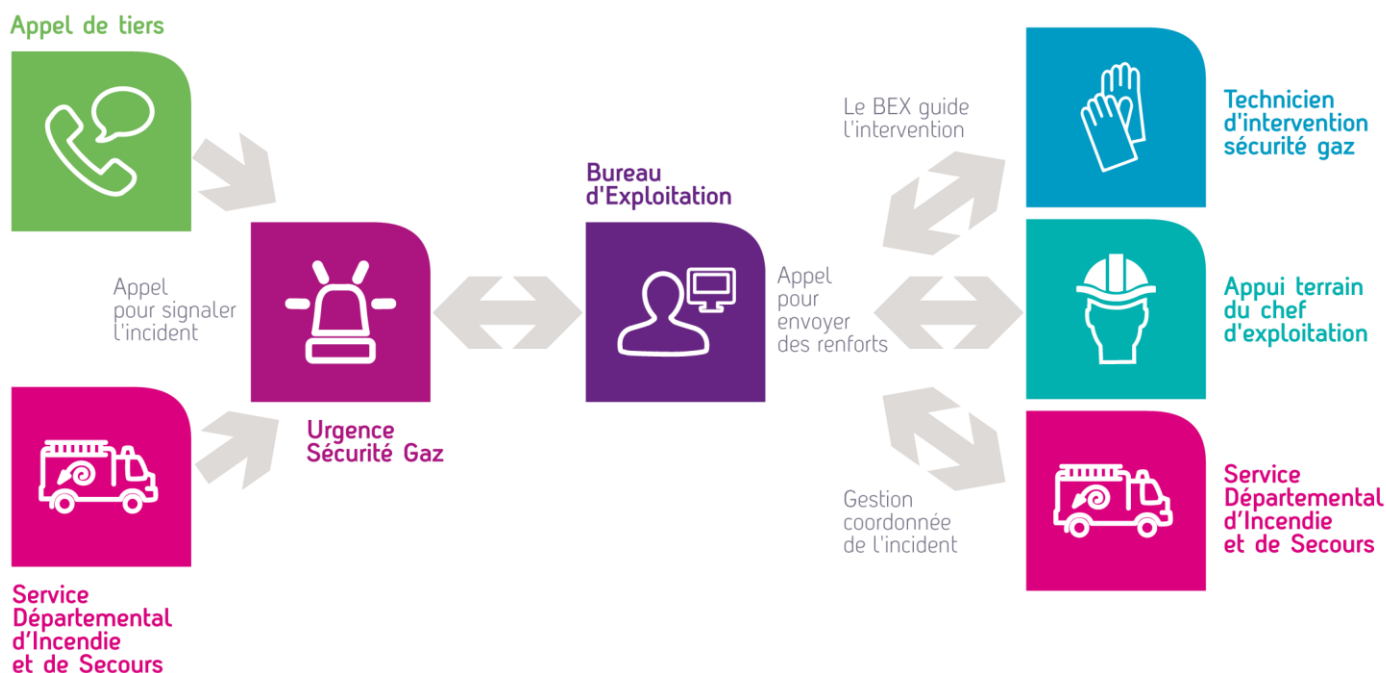
Sur la concession, le nombre d'interventions de sécurité en 2015 est de 282.

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

## La Procédure Gaz Renforcée (PGR)

La Procédure Gaz Renforcée se distingue de la procédure d'intervention gaz classique. L'objectif de la PGR est d'améliorer l'efficacité des interventions liées au gaz naturel. Sapeurs-pompiers du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) et exploitants du réseau gaz s'engagent ensemble pour toujours plus de sécurité lors des interventions. La PGR représente 2 % des cas d'appels de tiers.

Lorsqu'un incident se produit, le SDIS et GRDF interviennent toujours en étroite collaboration.



# La gestion du réseau et de la clientèle

Dans certaines situations jugées sensibles, comme l'existence d'une fuite sur une canalisation de gaz naturel enterrée ou avec un risque d'accumulation de gaz naturel :

- les sapeurs-pompiers et GRDF déploient immédiatement des moyens importants,
- les sapeurs-pompiers procèdent à l'évacuation des personnes,
- le chef d'exploitation de GRDF prépare les manœuvres à faire pour couper le gaz,
- les mesures de sécurité pour les personnes et les biens sont renforcées et se concrétisent par un périmètre de sécurité renforcé, ou des coupures préventives éventuelles.

Un Retour d'Expérience (REX) national a été réalisé entre le ministère de l'intérieur (Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises), GRDF et les autres Entreprises Locales de Distribution (ELD) de gaz naturel en décembre 2015. Les éléments chiffrés partagés lors de ce REX ont montré une réelle maturité du processus s'appuyant sur un très bon niveau de coopération entre les exploitants de réseaux et les SDIS.

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

GRDF a adopté un plan d'organisation et d'intervention, appelé ORIGAZ, qui lui permet de prendre rapidement les mesures nécessaires pour limiter les répercussions, tant pour les personnes que pour les biens, d'un événement important concernant la distribution du gaz naturel.

Le Bureau d'Exploitation (BEX), par le biais du Chef d'Exploitation, assure sur un territoire donné la conduite du réseau gaz en étant informé des actes réalisés sur les ouvrages en exploitation. De plus, il dirige toutes les opérations et actions, lors des incidents et des manœuvres d'exploitation.

Ainsi, il organise 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, si nécessaire, en prenant les décisions appropriées pour la maîtrise de l'acheminement du gaz.

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 Plan anti-endommagement

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire applicable depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Il concerne tous les intervenants des chantiers et est constitué d'un ensemble de mesures ayant pour objectif de renforcer la sécurité en amont et pendant les travaux à proximité des ouvrages enterrés ou aériens.

Fin 2015, un arrêté complète ce plan en renforçant le contrôle des compétences des personnes intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux enterrés. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, les personnels chargés de concevoir ces chantiers et les exécutants de travaux devront disposer d'une Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR) délivrée par leur employeur.

Connectez-vous sur [www.reseaux-et-canalizations.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalizations.ineris.fr) pour plus d'informations sur le Plan anti-endommagement.



# La gestion du réseau et de la clientèle



## 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	593	896	882
Nombre de DICT reçues et traitées	1 692	2 338	2 899
Nombre de DT avec présence d'ouvrages GRDF	567	644	592
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages GRDF	1 593	1 755	2 072

## 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	10	15	15
dont nombre avec fuite sur ouvrages enterrés	10	14	13

- 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>2 421</b>	2 081	2 145
<b>Clients T2</b> (de 6 à 300 MWh/an)	<b>26 191</b>	24 744	24 436
<b>Clients T3</b> (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	<b>144</b>	138	137
<b>Clients T4</b> (> 5 GWh/an)	<b>13</b>	14	14
<b>Clients TP</b> (tarif de proximité)	<b>0</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>28 769</b>	26 977	26 732

(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
<b>Clients T1</b> (< 6 MWh/an)	ICS	5 751	ICS
<b>Clients T2</b> (de 6 à 300 MWh/an)	ICS	366 393	ICS
<b>Clients T3</b> (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	ICS	94 384	ICS
<b>Clients T4</b> (> 5 GWh/an)	ICS	302 929	ICS
<b>Clients TP</b> (tarif de proximité)	ICS	0	ICS
<b>TOTAL</b>	<b>794 507</b>	<b>769 457</b>	ICS

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
<b>Clients T1</b> (< 6 MWh/an)	NC	219 958	NC
<b>Clients T2</b> (de 6 à 300 MWh/an)	NC	5 886 933	NC
<b>Clients T3</b> (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	NC	604 220	NC
<b>Clients T4</b> (> 5 GWh/an)	NC	764 203	NC
<b>Clients TP</b> (tarif de proximité)	NC	0	NC
<b>TOTAL</b>	<b>8 670 612</b>	<b>7 475 314</b>	NC

# La gestion du réseau et de la clientèle

## Rendement du réseau

Le rendement du réseau permet de mesurer la performance du réseau en prenant en compte les pertes constatées (fuites ou fraudes) et les biais de comptage. Le calcul précis de ce taux est complexe, car certains termes (les fraudes) sont difficilement mesurables.

Depuis plusieurs années, le taux de rendement du réseau atteint 99,27 % au niveau national.

## Contrôle du Pouvoir Calorifique Supérieur moyen

Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du gaz naturel est une donnée de qualité produite par les transporteurs, certifiés ISO 9001 pour la détermination des énergies livrées.

Le PCS est mesuré directement par les transporteurs sur le réseau de transport, via des laboratoires équipés de chromatographes et situés sur les points d'entrée et les nœuds essentiels de ce réseau. A partir de ces mesures et de calculs liés au temps de transit, les transporteurs communiquent quotidiennement aux distributeurs un PCS moyen journalier pour chacun des postes de livraison Transport Distribution.

GRDF, comme tous les autres distributeurs de gaz, n'effectue pas de mesure du PCS. Les contrôles du PCS sont à réaliser auprès des transporteurs.

# 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.

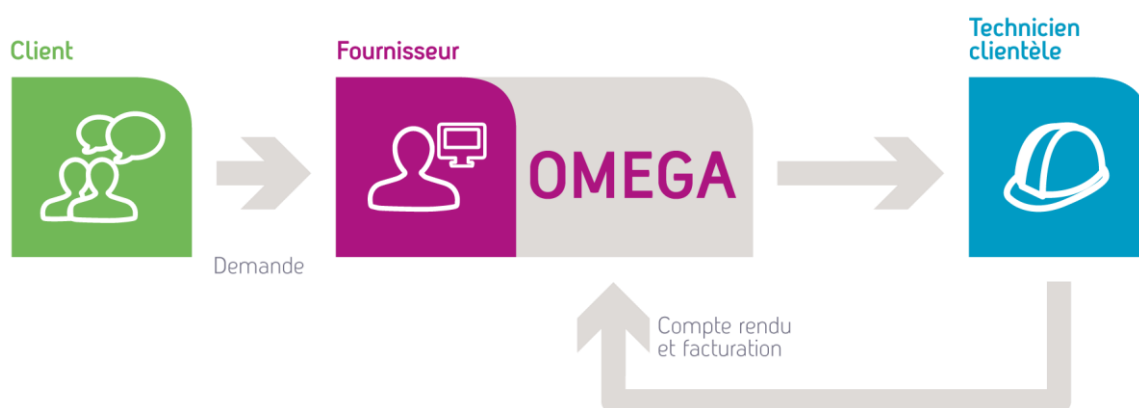
## Les principales prestations réalisées

GRDF réalise des prestations à la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel :

- **des prestations comprises dans le tarif d'acheminement** (par exemple, 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 (par exemple, mise en service d'installations, modifications contractuelles, interventions pour impayés ou pour travaux, relevés spéciaux).

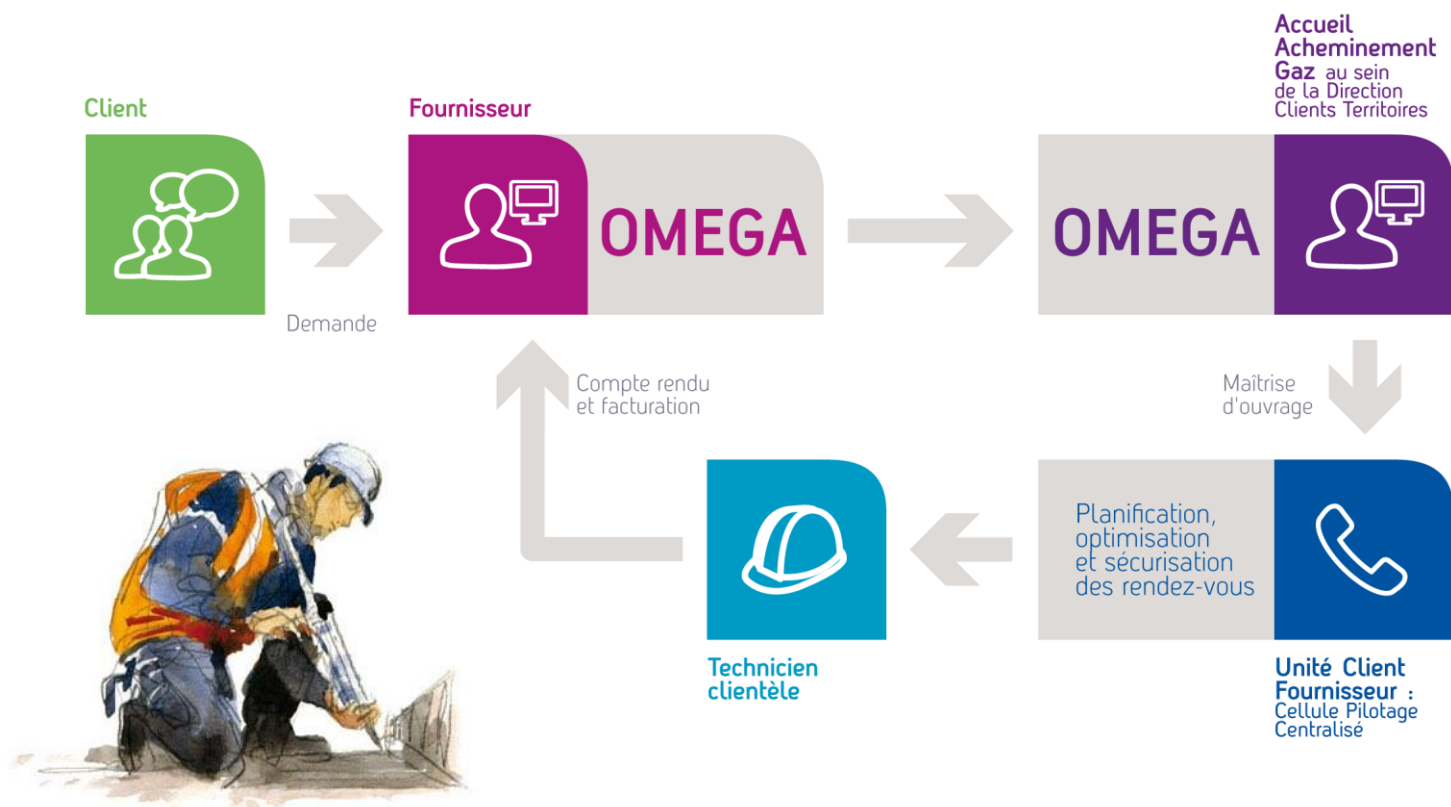
Seulement la moitié des interventions est connue 2 jours avant.

Parcours de la demande client nécessitant une intervention, suite à une demande « simple » (90 % des cas) :



# La gestion du réseau et de la clientèle

Parcours de la demande client nécessitant une intervention, suite à une demande « complexe » (10 % des cas) :



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>2 806</b>	2 924	2 882
<b>Mise hors service</b> (initiative client ou fournisseur)	<b>1 750</b>	1 814	1 846
<b>Intervention pour impayé</b> (coupure, prise de règlement, rétablissement)	<b>409</b>	384	433
<b>Changement de fournisseur</b> (avec ou sans déplacement)	<b>1 829</b>	1 607	757
<b>Demande d'intervention urgente ou express</b>	<b>119</b>	130	136
<b>Déplacement vain ou annulation tardive</b>	<b>148</b>	208	197

# La gestion du réseau et de la clientèle

## Premières mises en service clients

En 2015 sur votre concession, 399 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 :

Respect des délais catalogue	2015	2014
Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs	96%	96%
Taux de raccordement dans les délais catalogue	96%	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.

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

**SERVICE CLIENT**

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



# La gestion du réseau et de la clientèle

## 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, au tarif d'acheminement T3, T4 ou TP, qui sont relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients, 10 millions de clients 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.

Sur votre maille régionale GRDF, 1 871 981 compteurs ont fait l'objet de relevés ou auto-relevés en 2015.



Retrouvez ici les taux de qualité de service liés au relevé des compteurs :

Qualité des relevés de comptage sur la région NORD OUEST	2015	2014	2013
Taux de relevés sans erreur	99,60%	99,60%	99,70%
Taux de relevés sur index réels	98,00%	98,10%	98,10%
Taux d'index rectifiés a posteriori	99,90%	99,90%	N.C.

La majorité des compteurs est accessible sans nécessiter la présence du client. Dans le cas d'un compteur inaccessible (situé dans le logement du client), un rendez-vous client est nécessaire pour collecter l'index, et une annonce du passage du releveur est faite au préalable. Le client aura la possibilité, s'il ne peut pas ou ne souhaite pas être présent lors du passage du releveur, de fournir un auto-relevé qu'il pourra transmettre à GRDF par voie postale (carte T) ou sur le site [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).

# 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>28 150</b>	27 931
dont accessibles	<b>25 371</b>	25 316
<b>Nombre de compteurs inactifs</b>	<b>1 516</b>	1 466
dont accessibles	<b>1 180</b>	1 146
<b>Taux d'accessibilité sur la concession</b>	<b>90%</b>	90%

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

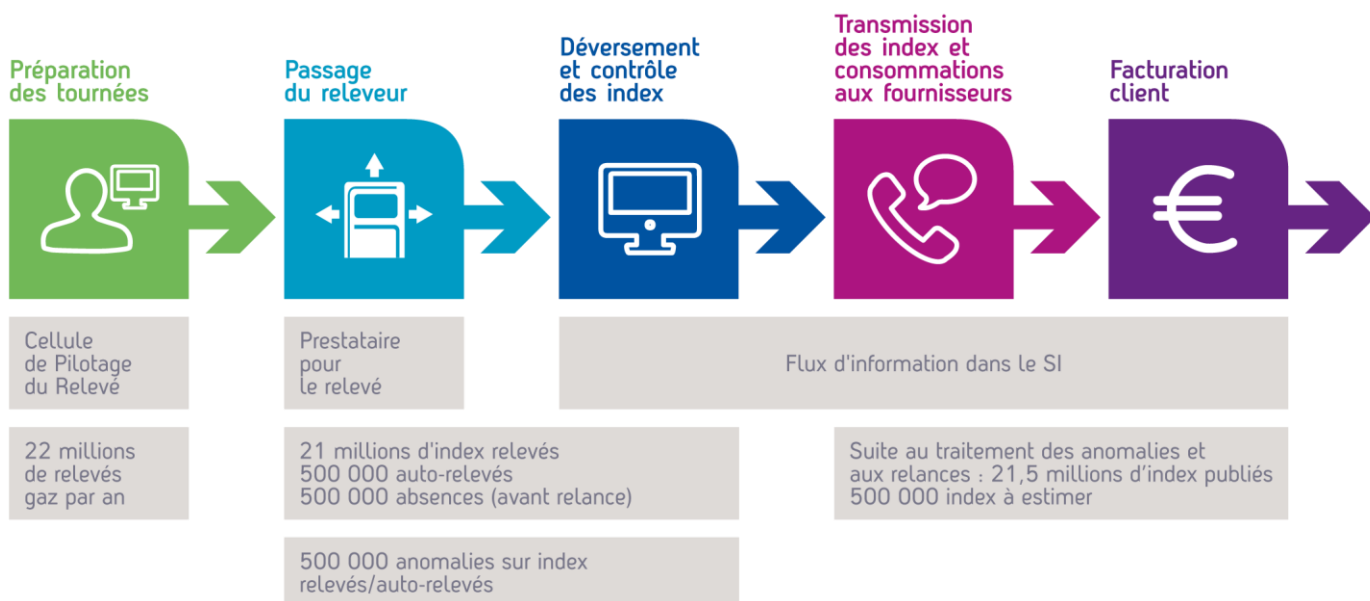
En France, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 79 %.



# La gestion du réseau et de la clientèle

Le schéma ci-dessous illustre l'organisation du relevé des compteurs actifs, et du contrôle de leur qualité.

## Organisation de GRDF pour le relevé



Ce processus va évoluer avec l'arrivée des compteurs communicants gaz qui réduiront, au fil de leur déploiement, la volumétrie du relevé à pied et amèneront des évolutions profondes dans le pilotage de la qualité produite.





# La gestion du réseau et de la clientèle

## Les collectivités se dotent de compteurs communicants

Le projet compteurs communicants gaz est un jalon essentiel de la politique des collectivités en faveur de la transition énergétique. Il résulte d'années de concertation, au niveau national comme local, et de recherche pour développer la solution technique la plus optimale pour la société.

A partir de 2017, les nouveaux compteurs communicants offriront aux consommateurs la possibilité de mieux maîtriser leurs consommations de gaz grâce à la mise à disposition quotidienne et sécurisée des données de consommation sur un espace privé en ligne. Ils permettront également d'optimiser la gestion du réseau de distribution grâce à un meilleur suivi des flux de gaz qui y transitent.

### 2015 : Préparation du déploiement des premiers compteurs communicants

L'année 2015 aura notamment été consacrée à la finalisation des différents Systèmes d'Information (SI) et à la réalisation d'observations de terrain pour mesurer la qualité des matériels et de la chaîne communicante dans son ensemble.

GRDF lance, en 2016, la phase « pilote » de ce projet. Cette phase consiste en la pose de 150 000 compteurs communicants dans 24 communes pilotes, réparties dans 4 zones (Hauts-de-Seine, Le Havre, Lyon et Caluire-et-Cuire, Pays de Saint-Brieuc). Il s'agit d'une première mise en conditions réelles du déploiement industriel qui concernera, d'ici 2022, l'ensemble des communes raccordées au réseau de gaz naturel. Les échanges se poursuivront avec l'ensemble des acteurs du projet.

65 % des communes raccordées au gaz naturel ont signé une convention cadre d'hébergement pour la pose des concentrateurs sur les toits de bâtiments municipaux.



# La gestion du réseau et de la clientèle



# La gestion du réseau et de la clientèle

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

### Satisfaction des clients particuliers et professionnels, un dispositif d'enquête remanié pour plus de réactivité

Le dispositif de mesure de la satisfaction des clients particuliers et professionnels de GRDF a évolué à fin avril 2015. GRDF est ainsi passé d'un dispositif d'enquêtes réalisées par téléphone (un mois après l'événement) à un dispositif de mesure à chaud via l'envoi d'un sms ou d'un courriel. Les événements qui font désormais l'objet de mesure de la satisfaction sont ceux qui mettent directement en relation, téléphonique ou physique, le client et les équipes de GRDF.

Au-delà du dispositif de mesure, l'exploitation des résultats évolue également profondément. Les clients répondant rapidement à l'enquête et exprimant un avis « pas du tout satisfait » font l'objet d'un appel téléphonique systématique, sous 3 jours, par le responsable GRDF de l'activité concernée. Ce rappel client « pas du tout satisfait » permet de recueillir le témoignage du client, les raisons de son mécontentement et de planifier des actions d'amélioration rapides et pertinentes.

Retrouvez ici les résultats par segments de marché, à la maille régionale GRDF, issus du nouveau dispositif de mesure, sur la période du 29 avril au 31 décembre 2015.

*A noter : il n'est pas possible, rétrospectivement, de donner des points de comparaison sur ces items pour l'année 2014.*

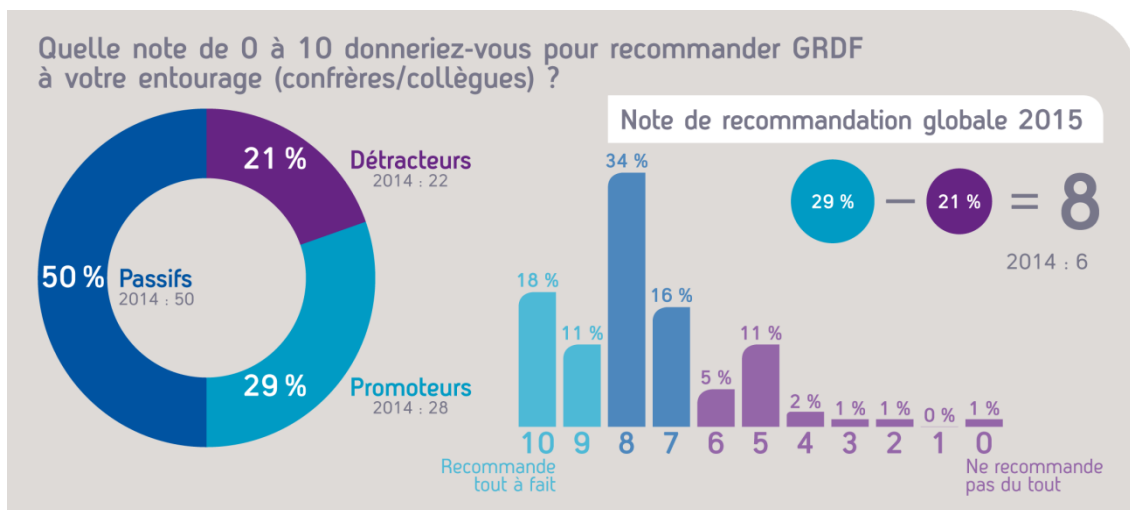
Résultats sur la région NORD OUEST	2015
<b>Satisfaction « Particuliers » uniquement</b>	
Raccordement avec et sans extension - hors collectif (MEG et 1ère MES)	88,20%
Mise en service avec intervention	84,70%
Relevé des compteurs inaccessibles	82,70%
<b>Satisfaction « Particuliers » et « Professionnels »</b>	
Accueil dépannage gaz / exploitation maintenance	88,10%



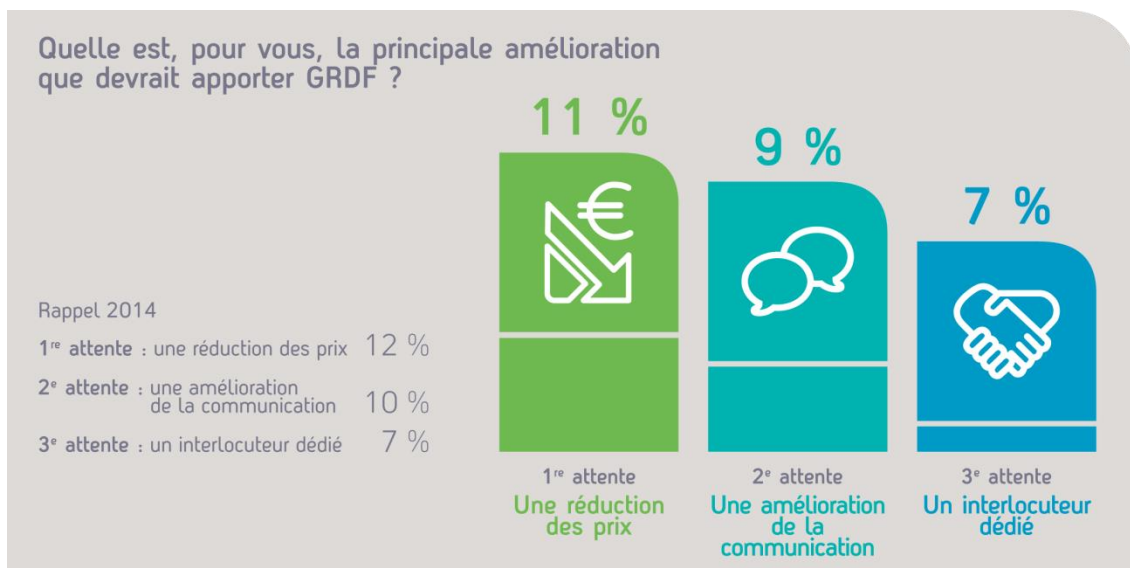
# La gestion du réseau et de la clientèle

## Satisfaction des clients industriels et tertiaires, des résultats stables

Concernant les clients industriels et tertiaires, la satisfaction est en légère hausse par rapport à 2014 : la part des clients « promoteurs » (qui recommandent GRDF à leur entourage) atteint 29 % des personnes interrogées.



En 2015, les trois principales attentes d'amélioration sont identiques à celles remontées en 2014.



# La gestion du réseau et de la clientèle

Au national, 98 % de satisfaction sur les obligations du contrat de concession.

## Satisfaction des collectivités territoriales, un haut niveau de confiance

Chaque année, GRDF réalise une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2015, 1 586 élus et agents territoriaux se sont librement exprimé sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF.

Les propos recueillis montrent que le sentiment d'information sur la distribution du gaz naturel se consolide. 90 % des élus et fonctionnaires territoriaux déclarent être bien informés cette année (+4 pts vs 2014).

La confiance accordée à GRDF demeure stable : 96 % des interviewés se disent satisfaits de la distribution du gaz naturel sur leur territoire dont 45 % « très satisfaits » (+13 pts vs 2014).

La perception sur les relations entretenues demeure très positive : 96 % des élus et 94 % des fonctionnaires territoriaux déclarent être satisfaits des relations avec leurs interlocuteurs GRDF dont 53 % « très satisfaits ».

98 % des répondants dont la collectivité est autorité concédante estiment que GRDF respecte les engagements du contrat de concession et assure une relation concessionnaire de qualité, dont 49 % en sont « tout à fait convaincus » (+10 pts vs 2014).

En tant qu'opérateur de réseau, spécialiste du gaz naturel et du gaz vert, GRDF est considéré par 90 % des interviewés comme un partenaire indispensable des collectivités territoriales. Pour autant, ces dernières ont affiché des attentes fortes à l'égard de GRDF pour accompagner la mise en œuvre de la transition énergétique sur les territoires.

## La gestion et le traitement des réclamations, en progrès

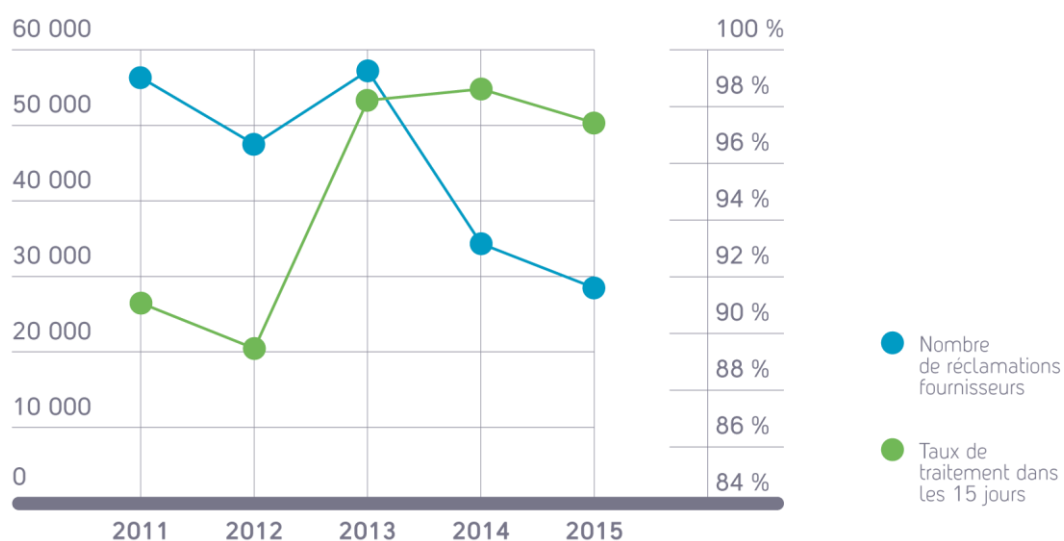
Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte de leurs clients est en forte décroissance depuis 2 ans. Une meilleure maîtrise des prestataires de relevé et une plus grande clarté des frais facturés lors des prestations sont les principaux facteurs de cette baisse.

# La gestion du réseau et de la clientèle

## Gestion des réclamations fournisseurs

L'engagement de GRDF d'un taux de traitement des réclamations fournisseurs sous 15 jours se stabilise autour de 98 % à l'échelle nationale. Les réclamations dépassant les 15 jours de traitement constituent les cas complexes à instruire, qui nécessitent souvent des délais plus importants.

### Évolution réclamations fournisseurs



Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs sous 15 jours atteint 94,90%.



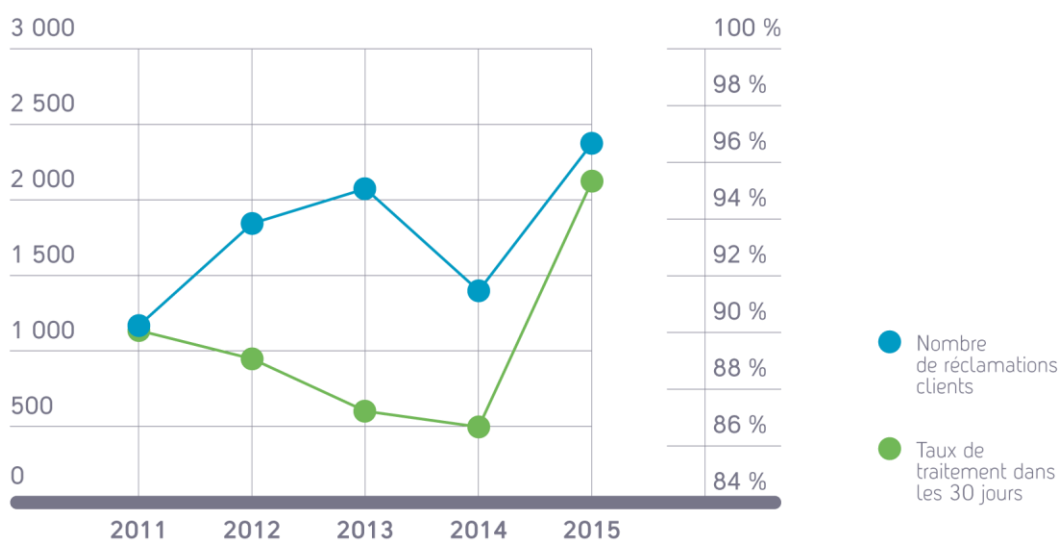
# La gestion du réseau et de la clientèle

## Gestion des réclamations directes

La simplification de l'accueil téléphonique GRDF et la modernisation du site internet grdf.fr ont facilité les contacts clients pour les demandes ou les réclamations. GRDF est aussi mieux connu des clients ; ces derniers l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie. Ceci se traduit par un nombre de réclamations directes en augmentation, notamment via internet ou par téléphone.

Le délai de traitement de celles-ci s'est considérablement amélioré. Les clients sont mieux orientés vers les structures de traitement adéquates.

### Évolution réclamations clients



# 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>62</b>	<b>75</b>	<b>67</b>
accueil (acheminement-livraison/gestion des demandes)	<b>7</b>	5	11
conduite et surveillance du réseau	<b>2</b>	4	5
gestion et réalisation des prestations	<b>22</b>	44	28
données de comptage (relevé et mise à disposition)	<b>31</b>	22	23
autres	<b>0</b>	0	0



# La gestion du réseau et de la clientèle







# Lexique

## BRANCHEMENT

Ouvrage assurant la liaison entre la canalisation de distribution et la bride amont du Compteur.

## CLASSE DE PRÉCISION CARTOGRAPHIQUE DES OUVRAGES EN SERVICE

Selon l'arrêté du 15 février 2012, les classes de précision cartographique des ouvrages en service se définissent comme suit :

**Classe A** : un ouvrage ou tronçon d'ouvrage est rangé dans la classe A si l'incertitude maximale de localisation indiquée par son exploitant est inférieure ou égale à 40 cm et s'il est rigide, ou à 50 cm s'il est flexible ; l'incertitude maximale est portée à 80 cm pour les ouvrages souterrains de génie civil attachés aux installations destinées à la circulation de véhicules de transport ferroviaire ou guidé lorsque ces ouvrages ont été construits antérieurement au 1<sup>er</sup> janvier 2011 ;

**Classe B** : un ouvrage ou tronçon d'ouvrage est rangé dans la classe B si l'incertitude maximale de localisation indiquée par son exploitant est supérieure à celle relative à la classe A et inférieure ou égale à 1,5 mètre ;

**Classe C** : un ouvrage ou tronçon d'ouvrage est rangé dans la classe C si l'incertitude maximale de localisation indiquée par son exploitant est supérieure à 1,5 mètre, ou si son exploitant n'est pas en mesure de fournir la localisation correspondante.

## CLIENT

Personne physique ou morale ayant accepté les Conditions Standard de Livraison.

## COMPTEUR

Installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution assurant la fonction de comptage du gaz livré au Client, complétée, le cas échéant, de la fonction de détente et de régulation de pression.

## CONTRAT D'ACHEMINEMENT

Contrat conclu entre un GRD et un Fournisseur (ou son mandataire) en application duquel le GRD réalise une prestation d'acheminement de gaz.

## CONTRAT DE FOURNITURE

Contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend au Client une quantité de gaz.

## DISPOSITIF DE MESURAGE

Ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le GRD pour déterminer les quantités livrées au Point de Livraison. Les volumes mesurés par le Compteur sont, pour les besoins de la facturation et conformément aux normes professionnelles en vigueur en France, ramenés en Mètres Cubes Normaux et transformés en kWh par multiplication par le Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S.) moyen. Cette valeur est une moyenne, sur la période considérée, des mesures et calculs que le GRD réalise ou fait réaliser dans le respect de la réglementation.

## **EXPLOITATION**

Toutes actions techniques, administratives et de management destinées à utiliser un ouvrage dans les meilleures conditions de sécurité, de continuité et de qualité de service.

## **FOURNISSEUR**

Prestataire de la vente de gaz au Client (pouvant également être dénommé « Vendeur »), mandaté par le GRD comme interlocuteur unique du Client.

## **GAZ**

Gaz répondant aux spécifications techniques imposées sur le Réseau de Distribution en application des prescriptions réglementaires.

## **GRD**

Gestionnaire du Réseau de Distribution.

## **ICS**

Information Commercialement Sensible.

## **INSTALLATION INTÉRIEURE**

L'installation intérieure du Client commence (sauf dispositions particulières inscrites au cahier des charges de concession) à l'aval du Compteur. Dans le cas des conduites montantes sans compteur individuel, elle commence à l'aval du robinet de coupure individuel.

## **MÈTRE CUBE NORMAL OU M3 (N)**

Quantité de gaz qui, à zéro degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, le gaz étant exempt de vapeur d'eau (gaz sec), occupe un volume d'un mètre cube.

## **MISE EN SERVICE OU REMISE EN SERVICE**

Opération consistant à rendre durablement possible un débit permanent de gaz dans une installation.

## **MISE HORS GAZ**

Opération consistant à purger une installation du gaz combustible pour le remplacer par de l'air ou un gaz inerte.

## **MISE HORS SERVICE**

Opération consistant à rendre impossible un débit de gaz dans une installation ou un réseau.

## **N.A.**

Non Applicable.

## **NC**

Non Communiqué.

## **OUVRAGES DE RACCORDEMENT**

Ensemble des ouvrages assurant le raccordement de l'Installation Intérieure à la canalisation de distribution. Les ouvrages de raccordement sont constitués du Branchement et du Compteur.

## **POINT DE LIVRAISON**

Point où le GRD livre au Client du gaz en application des Conditions Standard de Livraison. Le Point de Livraison est la bride aval du Compteur ou le raccordement aval du robinet de coupure individuel en cas d'absence de compteur individuel.

## **PRESSION DE LIVRAISON**

Pression relative du gaz au Point de Livraison.

## **QUANTITÉ LIVRÉE**

Quantité d'énergie provenant des relevés réalisés au moyen du Compteur ou bien quantité corrigée en cas de dysfonctionnement du compteur.

## **RÉSEAU DE DISTRIBUTION**

Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du GRD, constitué notamment de canalisations (réseaux MPC, MPB, MPA, BP), de branchements, d'organes de détente, de sectionnement, de systèmes de transmission, etc. à l'aide duquel le GRD réalise des prestations d'acheminement de gaz dans le cadre de Contrats d'Acheminement.

## **RÉSEAU MPB**

Réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 (zéro virgule quatre) bar et 4 (quatre) bars.

# 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