

# SDEM







## L'édito

Depuis 2016, la loi NOTRe a redécoupé les régions administratives françaises et en a élargi le champ de compétences, permettant désormais aux territoires de définir leurs politiques, notamment en matière énergétique. Désormais, les visions sont plus décentralisées et plus intégrées aux grands enjeux des territoires : mobilité, qualité de l'air, précarité, empreinte économique locale. Dans ce contexte, et pour vous accompagner toujours plus efficacement, nous nous devons de repenser notre découpage territorial.

GRDF compte, depuis le 1er janvier 2019, 6 grandes régions gazières en cohérence avec les nouvelles régions administratives françaises.

Au plus près des enjeux locaux, nous travaillons chaque jour pour vous proposer une énergie plus sûre, plus propre, plus respectueuse de la qualité de l'air et produite localement. A cet égard, je pense notamment au biométhane, un gaz renouvelable produit à partir de déchets provenant de l'agriculture, de l'industrie agroalimentaire et des collectivités. Le biométhane connaît un formidable essor avec près de 80 sites en service à fin 2018. Je pense également à la mobilité grâce au GNV et BioGNV, ainsi qu'aux compteurs communicants en cours d'installation chez nos 11 millions de clients.

En 2019, GRDF poursuit ses actions en faveur d'un réseau toujours plus fiable, plus sûr et un gaz de plus en plus renouvelable. Chez GRDF, nous investissons 1 million d'euros chaque jour pour la sécurité du réseau, et nous réalisons 300 000 actes de maintenance par an. La sécurité est le socle de l'activité de GRDF, ça l'a toujours été et ça le sera toujours.

Nous serons toujours et chaque jour à vos côtés pour vous accompagner dans la transition énergétique de votre territoire, convaincus que «choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir».

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

Édouard Sauvage,  
Directeur Général de GRDF



# Sommaire

---

<b>01</b>	<b>L'essentiel de votre périmètre</b>	<b>6</b>
	Les chiffres clefs de votre périmètre	8
	Sur votre territoire	10
<b>02</b>	<b>L'activité au quotidien</b>	<b>12</b>
	Les clients et leurs usages	14
	Les services et les prestations	18
	L'activité de comptage	20
	L'écoute client	24
	La chaîne d'intervention	31
	La sécurité du réseau	37
<b>03</b>	<b>Le patrimoine de votre territoire</b>	<b>44</b>
	Les ouvrages	46
	Les chantiers	53
	Les investissements	56
	La valorisation de votre patrimoine	64
<b>04</b>	<b>Le compte d'exploitation</b>	<b>68</b>
	La synthèse du compte d'exploitation	70
	Les recettes	73
	Les charges	77
	L'équilibre financier	85
<b>05</b>	<b>La transition énergétique</b>	<b>92</b>
	Le gaz vert	94
	La mobilité durable	96
	Les données au service de la maîtrise de l'énergie	98
<b>06</b>	<b>GRDF &amp; vous</b>	<b>100</b>
	La distribution du gaz, une mission de service public	102
	Une organisation à votre service	107
	Les outils digitaux à votre disposition	112



NPL12/110 G4  
Tm = -25°C...+55°  
T100h  
No. 31 16 B1 001260 12  
V = 1.2 dm³ Pmax 0.5 bar Class 1.5 Env. classes M2/E  
Qmax = 6 m³/h Qt = 0.6 m³/h Qline = 40 dm³/h  
m³ 0 0 0 0 0 0 4 6  
CE M16 0122 2016 GE Oil & Gas  
UNI EN 1358-2004 DRESSER Italia Sr

GRDF  
Gaz Réseau Distribution France

# 01

## L'essentiel de votre périmètre

- 1.1 Les chiffres clefs de votre périmètre 8
- 1.2 Sur votre territoire 10

## 1.1 Les chiffres clefs de votre périmètre

### Clientèle



**3 686**

Nombre de clients



**60**

Nombre de premières mises en service clients



**86 GWh**

Quantités de gaz acheminées



**93,2%**

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



**5**

Nombre de réclamations



**92,0%**

Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

### Économie



**235 943 €**

Investissements réalisés sur la concession



**1,21M€**

Recettes acheminement et hors acheminement



**703 408 €**

Valeur nette réévaluée du patrimoine



## Maintenance et sécurité



**121%**

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



**44**

Nombre d'interventions de sécurité gaz



**43**

Nombre d'incidents

## Patrimoine



**146,83 km**

Longueur totale de canalisations



**3 484**

Nombre de compteurs résidentiels actifs



**1,03 km**

Longueur de réseau développé

## 1.2 Sur votre territoire

A fin 2018, votre contrat de concession porte sur les 12 communes suivantes :

50058 - BLAINVILLE-SUR-MER

50082 - BRICQUEBEC

50164 - DOMJEAN

50165 - DONVILLE-LES-BAINS

50168 - DUCEY

50215 - GOUVILLE-SUR-MER

50391 - PARIGNY

50409 - PONT-HEBERT

50468 - SAINT-FROMOND

50484 - SAINT-HILAIRE-DU-HARCOUET

50603 - TOURVILLE-SUR-SIENNE

50644 - VIREY





# 02

## L'activité au quotidien

2.1	Les clients et leurs usages	14
2.2	Les services et les prestations	18
2.3	L'activité de comptage	20
2.4	L'écoute client	24
2.5	La chaîne d'intervention	31
2.6	La sécurité du réseau	37

# 2.1 Les clients et leurs usages

## Les clients et les consommations sur la concession

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

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

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

- chaque jour pour les clients avec l'option tarifaire T4 ou TP,
- chaque mois pour les clients avec l'option tarifaire T3,
- chaque semestre pour les clients avec l'option tarifaire T1 ou T2.

Lorsque GRDF ne peut pas accéder au compteur pour le relevé périodique, les quantités livrées sont déterminées à partir d'un index auto-relevé par le client ou d'une estimation sur la base d'un historique de consommation. De même, l'index utilisé lors de certains événements contractuels peut être un index auto-relevé ou un index calculé sur la base du dernier index connu et d'un historique de consommation. Enfin, dans le cas d'un dysfonctionnement du comptage, les quantités livrées sont déterminées au moyen d'une estimation.

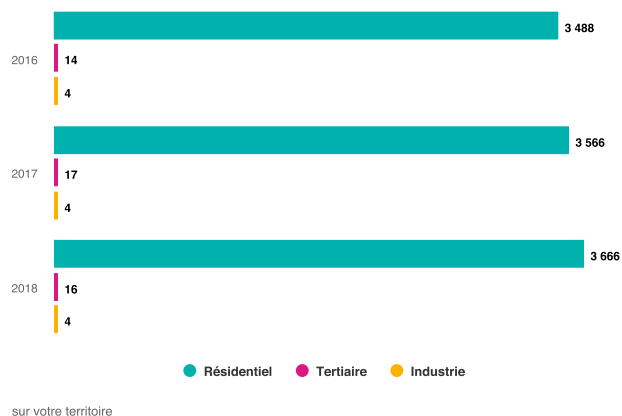
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

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

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

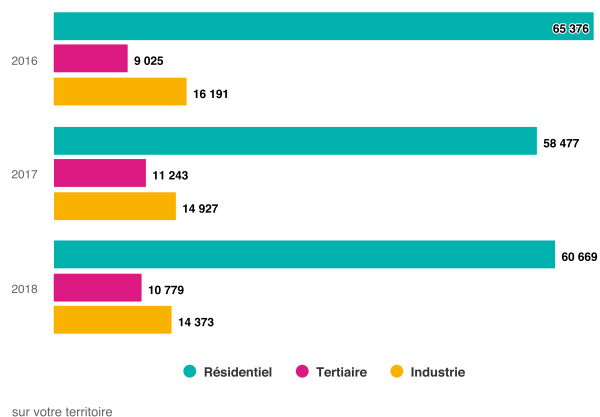
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

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



En 2018, le nombre total de clients sur votre territoire est de 3 686. Ce nombre était de 3 587 en 2017, et de 3 506 en 2016.

### Evolution des quantités de gaz acheminées (en MWh) par secteur d'activité



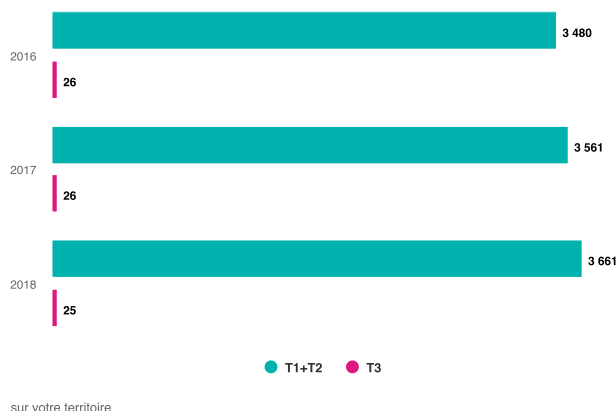
En 2018, la quantité totale de gaz acheminé sur votre territoire est de 86 GWh. Cette quantité était de 85 GWh en 2017, et de 91 GWh en 2016.

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

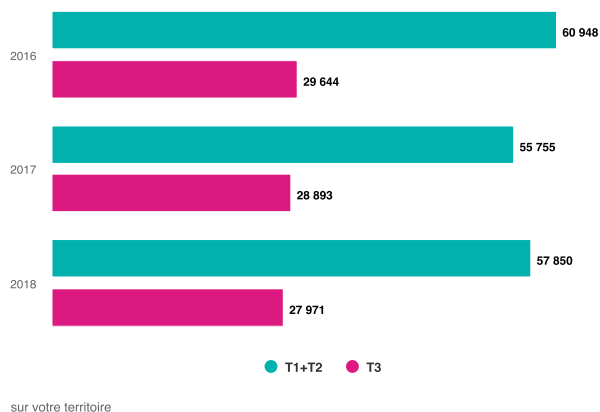
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par tarif.

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

## Evolution du nombre de clients par tarif



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



## L'efficacité énergétique du réseau

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

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

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





## 2.2 Les services et les prestations

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

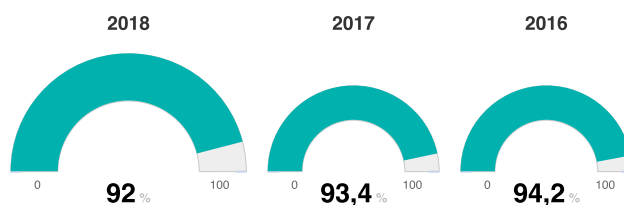
### Les principales prestations réalisées

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

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

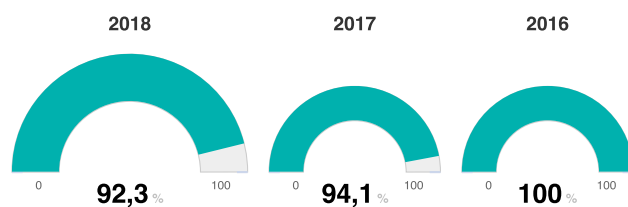
Principales demandes de prestations réalisées			
	2018	2017	2016
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	397	386	322
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	232	251	239
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	14	19	30
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	154	105	154
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	22	15	12
Déplacement vain	19	10	7
1ère mise en service	60	25	24

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



sur votre territoire

## Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre territoire

En 2018, sur votre territoire, 60 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

### 2.3 L'activité de comptage

#### Le relevé des compteurs

Le relevé des compteurs par GRDF est aujourd'hui séparé entre les gros consommateurs (environ 100 000 relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients (10 millions environ) dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

Le relevé semestriel est réalisé par des entreprises prestataires, qui se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur. Si le client a souscrit un contrat de fourniture avec un fournisseur, on parle de compteur actif. Si le client n'a pas de contrat avec un fournisseur, on parle de compteur inactif. GRDF relève les compteurs dans les deux cas, notamment pour vérifier l'absence de consommation irrégulière des compteurs inactifs.

#### La qualité du relevé des comptages

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

Le « taux de relevés sur index réels », consolidé du télérelevé des nouveaux compteurs communicants, est de 98,9% pour votre territoire.

L'indicateur « taux de relevés corrigés » correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Il est de 0,1% sur votre territoire.

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

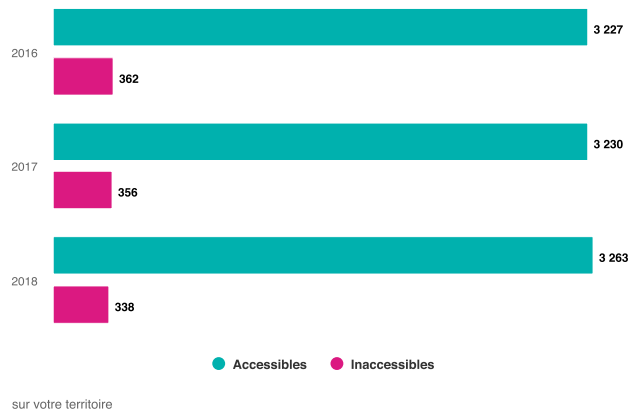
Ces indicateurs sont conçus pour rendre compte de la qualité du service de relevé, en cohérence avec le déploiement des compteurs communicants, qui constitueront l'essentiel du parc de compteurs d'ici 2024.

#### L'accessibilité des compteurs

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

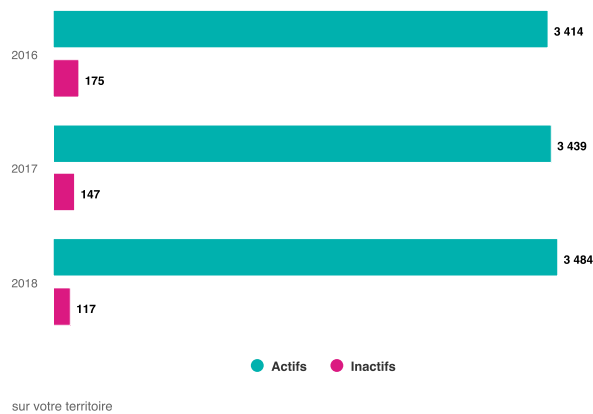
Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,31%.

### Evolution du nombre de compteurs accessibles et inaccessibles

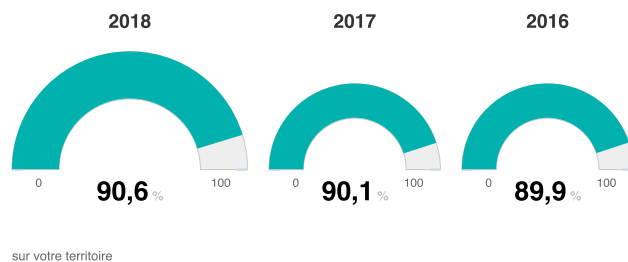


En 2018, sur votre territoire, le nombre de compteurs est de 3 601. En 2017, ce nombre était de 3 586 et de 3 589 en 2016.

### Evolution du nombre de compteurs actifs et inactifs



### Taux d'accessibilité des compteurs résidentiels



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

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

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

#### **En 2018, le déploiement a progressé dans les territoires**

A fin 2018, plus d'un millier de communes avait démarré le déploiement programmé sur leur territoire. Le dialogue avec les parties prenantes locales s'est poursuivi tout au long de l'année afin d'accompagner l'installation des compteurs communicants gaz de GRDF dans les communes concernées. Ainsi, conformément à l'attendu, plus de 2,5 millions de dispositifs de comptage ont été installés en cumulé, à fin d'année. Le déploiement dit « par opportunités » réalisé à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mises en service a bénéficié à plus de 420 000 foyers. En parallèle, près de 4 400 concentrateurs ont été posés à fin 2018, assurant le relais entre les compteurs et les systèmes d'informations de GRDF. La majorité des communes raccordées au réseau de gaz naturel a signé une convention cadre d'hébergement pour permettre la pose de ces concentrateurs sur des bâtiments communaux.

En 2019, plus de 1 500 collectivités sont concernées par le déploiement programmé des compteurs communicants gaz de GRDF.

#### **Au service des clients et de la collectivité, Gazpar facilite la maîtrise de l'énergie**

Plus de 1,9 millions de compteurs étaient télé-relevés à fin 2018 permettant la mise à disposition des données quotidiennes de consommation aux clients, et mensuelles aux fournisseurs de gaz. La finalité de ces données est de permettre aux consommateurs de mieux maîtriser leurs consommations de gaz. Pour cela, la mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'écosystème de la maîtrise de l'énergie (collectivités locales, fournisseurs d'énergie, sociétés de conseil en énergie, organismes de logement social, Agences Locales de l'Énergie...) est déterminante.

Les consommateurs peuvent suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis Mon Espace GRDF, espace privé et sécurisé sur [grdf.fr](http://grdf.fr). Ils ont également la possibilité d'accéder aux services des fournisseurs d'énergie, sous réserve de leur consentement pour disposer de la donnée quotidienne. De nouveaux services seront progressivement proposés par des tiers autorisés, grâce au projet GRDF ADICT de mise à disposition de données, sous forme de flux automatisé et adapté aux services digitaux.

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

---

Le déploiement des compteurs communicant gaz a débuté en 2016 et se poursuit jusqu'en 2022.

Les équipes de GRDF ne manqueront pas de vous communiquer la date d'installation sur votre territoire, une fois cette dernière planifiée..

## 2.4 L'écoute client

### Le Service Client GRDF

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

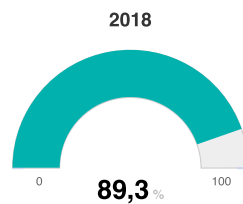
Contactez nos conseillers du lundi au vendredi de 8h à 17h



93 994

appels tous motifs confondus sur votre région GRDF

### Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur



sur votre région GRDF

### Satisfaction des collectivités locales

Comme chaque année, GRDF a réalisé une enquête de satisfaction auprès des collectivités locales desservies en gaz naturel. En 2018, plus de 1 000 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF : 97% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente, tout comme en 2017 : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux interrogés déclarent avoir une bonne image de GRDF, 93% d'entre eux sont satisfaits des relations entretenues avec les interlocuteurs de GRDF et 89% font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire et pour développer l'usage du gaz dans les transports.

Lorsque l'on évoque le sujet des compteurs communicants gaz, ils sont 93% à déclarer faire confiance à GRDF pour agir en faveur de la maîtrise de l'énergie.



Le professionnalisme et la qualité des relations avec les équipes de GRDF sont fortement appréciés.

A l'attachement au gaz naturel s'ajoute la perception d'opportunités d'avenir comme la méthanisation. De plus en plus d'élus et de fonctionnaires territoriaux s'investissent dans le sujet de la transition énergétique. Ils visent d'une part la diversification énergétique et le développement d'énergies renouvelables avec des solutions décentralisées qui favorisent une indépendance énergétique. Et d'autre part, ils restent attachés à la desserte collective et publique du gaz par un concessionnaire dont l'expertise et la compétence sont saluées.

97% des  
collectivités  
interrogées sont  
satisfaites de GRDF

Les élus encouragent GRDF à les aider à s'approprier les opportunités offertes par le réseau et à les associer pour faire du réseau de gaz un outil essentiel de la transition énergétique. Ils attendent toujours plus de proximité et d'échanges avec GRDF pour les accompagner dans la réalisation de projets sur leurs territoires, pour nouer un véritable « partenariat pragmatique et territorial ».

#### Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'enquêtes de satisfaction est actif depuis 2015 qui permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les prestations suivantes :

- Raccordement avec/sans extension au réseau (hors collectif) et première mise en service
- Modification de branchement
- Mise en service avec intervention
- Contact avec le Service Client
- Dépannage

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

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

En vision nationale, sur 2018, certains items dépassent les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF à fin 2018.

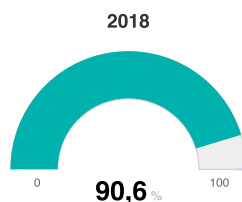
Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel sous 3 jours des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration continue de GRDF. En 2018, toutes prestations confondues, il s'agit de près de 6 000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

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

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

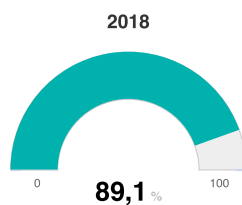
90% de satisfaction,  
objectif du projet  
d'entreprise GRDF

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



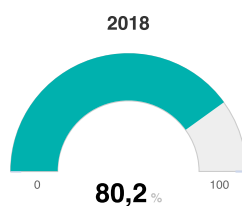
sur votre région GRDF

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



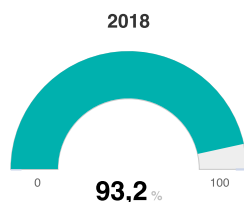
sur votre région GRDF

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



sur votre région GRDF

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



sur votre région GRDF



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

Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients était en décroissance continue depuis 2013 avec une volumétrie en baisse de l'ordre de 10% par an entre 2014 et 2017.

Cependant l'année 2018 a été marquée par une rupture de cette tendance et une hausse de près de 40% des réclamations émises par les fournisseurs.

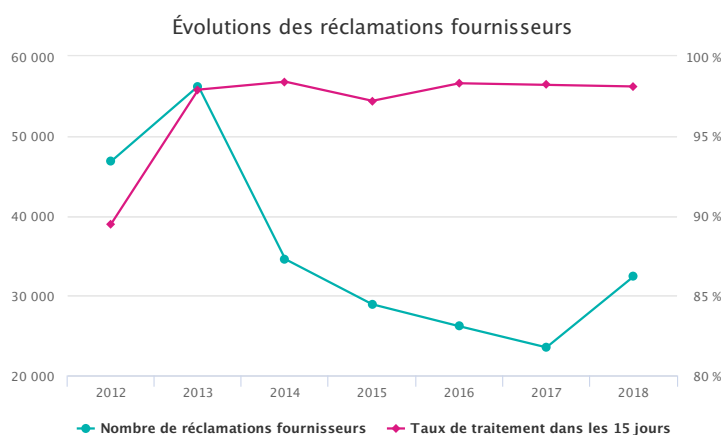
Plusieurs facteurs expliquent cette augmentation :

- Des comportements propres à certains fournisseurs : des erreurs de procédures notamment sur les contestations d'index (non recours aux prestations de vérification de données de comptage avec/sans déplacement) ou des évolutions de pratiques de certains fournisseurs, qui ont tendance à déposer formellement plus de réclamations que précédemment ;
- Des problématiques organisationnelles ponctuelles : du fait de la mise en œuvre progressive au sein de GRDF de l'organisation mono-énergie ou de mouvements sociaux à mi-année ayant pu impacter localement les activités ;
- L'intensification du programme de déploiement de compteurs communicants :

des contestations d'index liées aux changements de compteurs (notamment du fait des déposes des anciens compteurs) et plusieurs incidents relatifs aux systèmes d'information de la chaîne de communication (calcul et/ou publication des données) impactant les relevés évènementiels et cycliques.

Ce dernier point, largement prépondérant dans cette évolution, est cependant à relativiser au regard du triplement du rythme de pose par rapport à 2017, avec environ 2,5 millions de compteurs posés à fin 2018 contre 700 000 à fin 2017, et tendra à disparaître avec la fin du déploiement.

A noter que malgré cette volumétrie en hausse, le délai de traitement sous 15 jours des réclamations émises par les fournisseurs n'a pas significativement évolué et se stabilise au dessus de 98%, avec un délai moyen de réponse de 7 jours.



En 2018 sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes sous 15 jours atteint 92,8%.

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

Les réclamations émises directement par les clients sont en augmentation de près de 90% entre 2017 et 2018.

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

- Une tendance générale à la hausse et progressive depuis 2014 ;
  - GRDF est plus connu des clients et ceux-ci l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie,
  - GRDF a fait évoluer son service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr) où les contacts pour des demandes ou des réclamations y sont facilités. Le client est également mieux informé et mieux guidé dans son parcours réclamations,
  - Enfin une meilleure qualification des réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement.
- Une intensification en 2018 du déploiement des compteurs communicants.

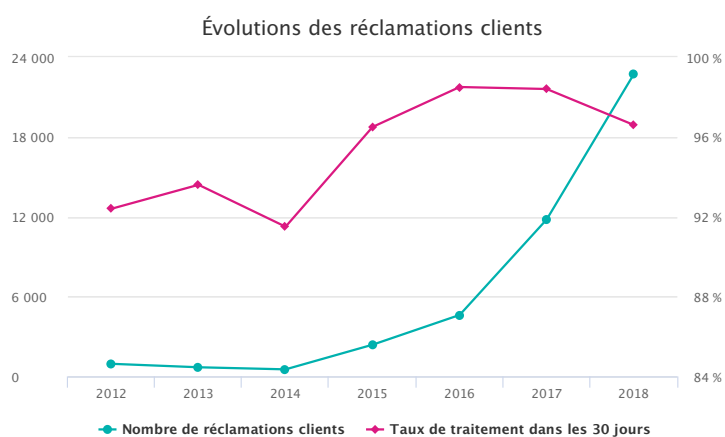
A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement

des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations est en augmentation de 20% par rapport à 2017.

Le nombre de réclamations liées à ce déploiement généralisé est à relativiser. En effet, avec plus de 1,9 millions de compteurs installés en 2018, seul 1% des interventions a fait l'objet d'une réclamation.

Les délais de traitement de ces réclamations sont en baisse avec près de 97% de réponses apportées en moins de 30 jours.

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

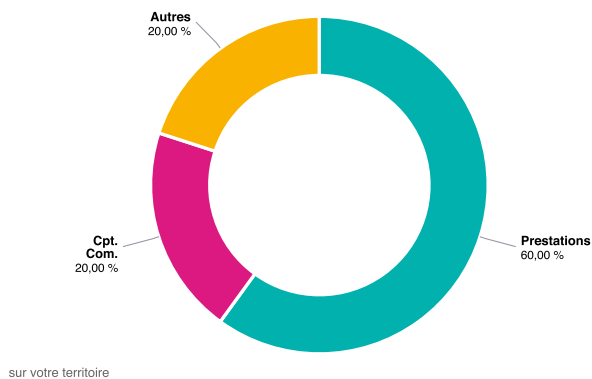


## Les réclamations sur votre concession

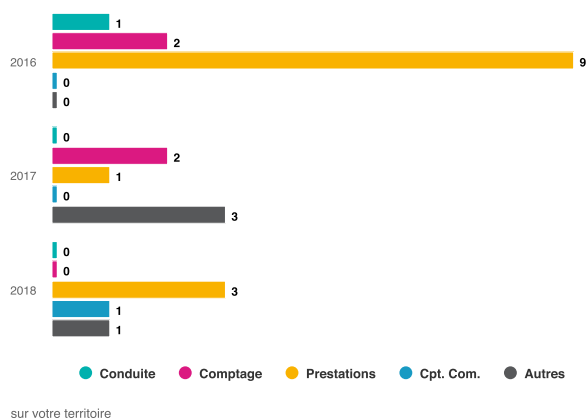
Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories :

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

## Répartition des motifs de réclamations en 2018



## Evolution du nombre de réclamations par motif



En 2018, le nombre total de réclamations sur votre territoire est de 5. Ce nombre total était de 6 en 2017, et de 12 en 2016.

En 2018 sur votre territoire, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

## 2.5 La chaîne d'intervention

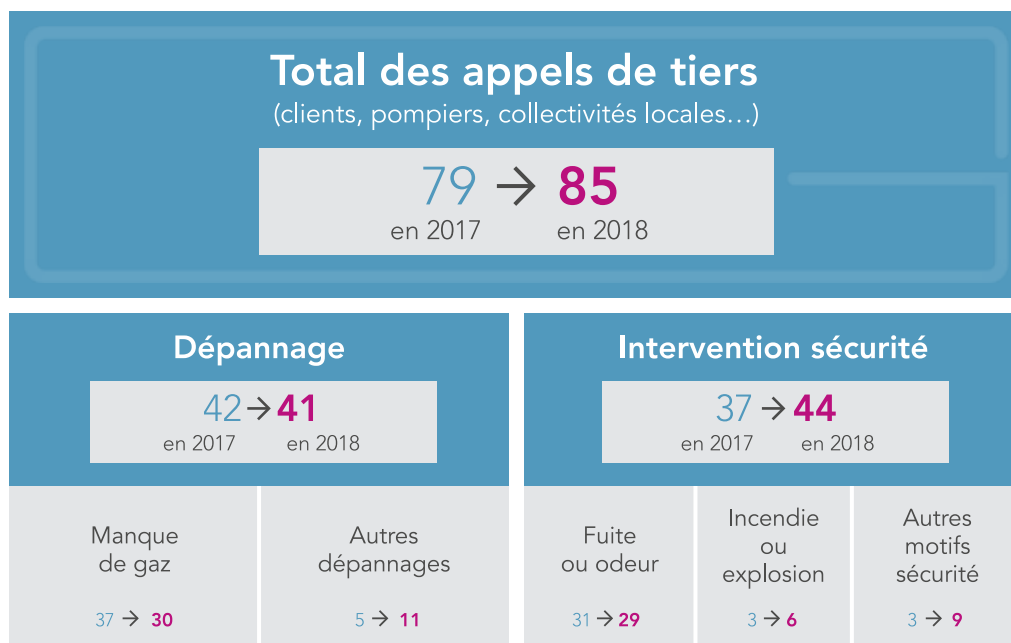
### Les appels de tiers sur votre concession

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 décide de l'opportunité de déclencher, ou pas, une intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est déclenchée.



- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 130 salariés des trois sites GRDF garantissant un traitement des appels 24h/24 et 7 jours/7, avec une traçabilité complète.
- Des lignes téléphoniques prioritaires sont réservées aux services d'incendie, de secours et aux entreprises de travaux ayant endommagé un ouvrage du réseau de distribution de gaz.

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



### Les interventions de sécurité

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

### Les incidents sur votre concession

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



## Nombre total d'incidents

23 → 43  
en 2017 en 2018

### Incidents, par nature

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite	Fuite de gaz sans incendie ni explosion	Incendie et/ou explosion	Autres natures
4 → 12	15 → 21	0 → 0	4 → 10

### Incidents, par siège du défaut

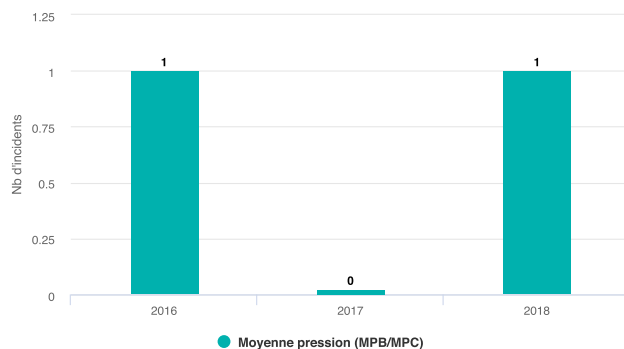
Installations intérieures desservies par GRDF	Ouvrages exploités par GRDF	Autres sièges
4 → 2	17 → 41	2 → 0

Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par type d'ouvrage		Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par cause de l'incident	
Réseau	Branchement individuel ou collectif	Dommages	Défaut de mise en œuvre
0 → 1	15 → 32	4 → 7	0 → 2
CI, CM et branchement particulier	Poste de détente et protection cathodique	Défaillance d'installations à proximité	Incendie
1 → 2	0 → 1	0 → 0	0 → 0
Autres ouvrages exploités par GRDF		Environnement	Matériel
1 → 5		1 → 1	12 → 31

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

13 → 21

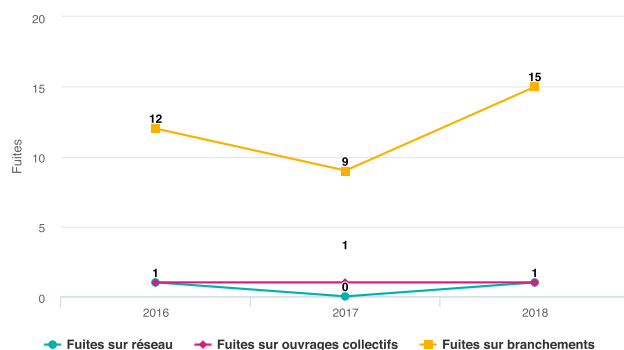
## Répartition du nombre d'incidents sur le réseau, par pression



sur votre territoire

Certains des incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. En 2018, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

## Evolution du nombre de fuites par catégorie



sur votre territoire

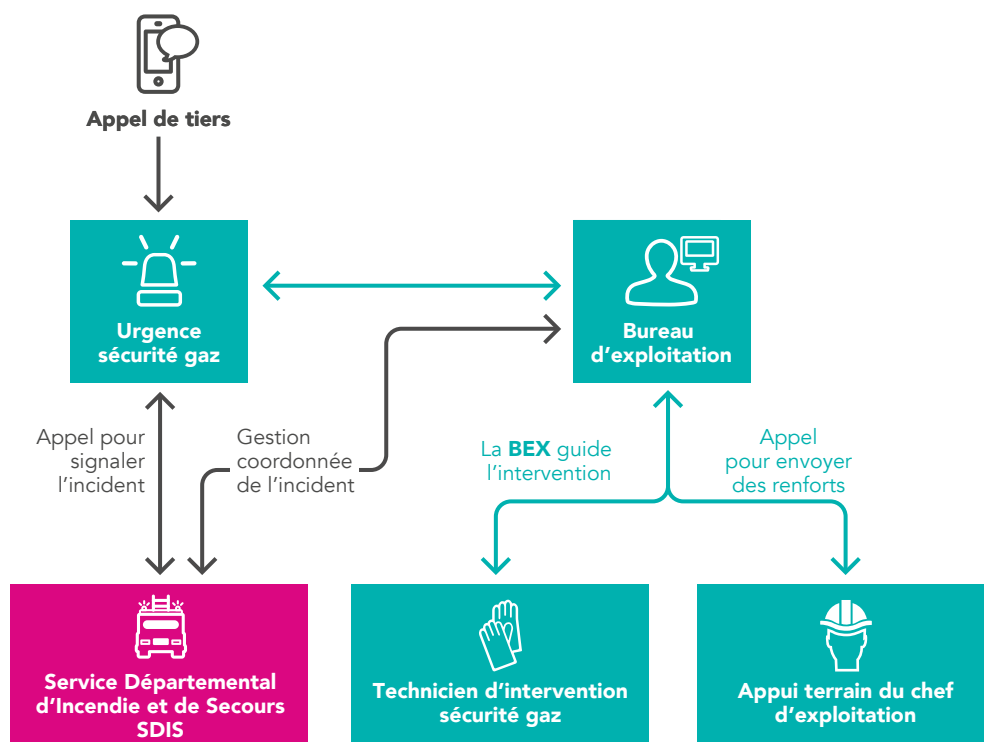
### Les incidents significatifs sur les ouvrages exploités par GRDF

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

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

## La Procédure Gaz Renforcée (PGR)

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



En 2018 sur votre concession, aucune Procédure Gaz Renforcée n'a été réalisée sur un total de 44 interventions de sécurité gaz.

## Le délai d'interruption du flux gazeux

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

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

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

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

## InfoCoupure

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

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

Par ailleurs, GRDF propose un service complémentaire spécifiquement dédié aux collectivités. Sur le portail Ma Concession Gaz (réservé aux autorités concédantes, sur [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr)), « InfoCoupure » permet de visualiser sur une carte les incidents en cours sur votre collectivité ainsi que les détails associés (date de déclenchement, impact estimé, délai prévisionnel de rétablissement). Vous avez également la possibilité d'être notifié en temps réel, via envoi de mail et/ou de sms, sur la mise à jour des informations d'intervention.

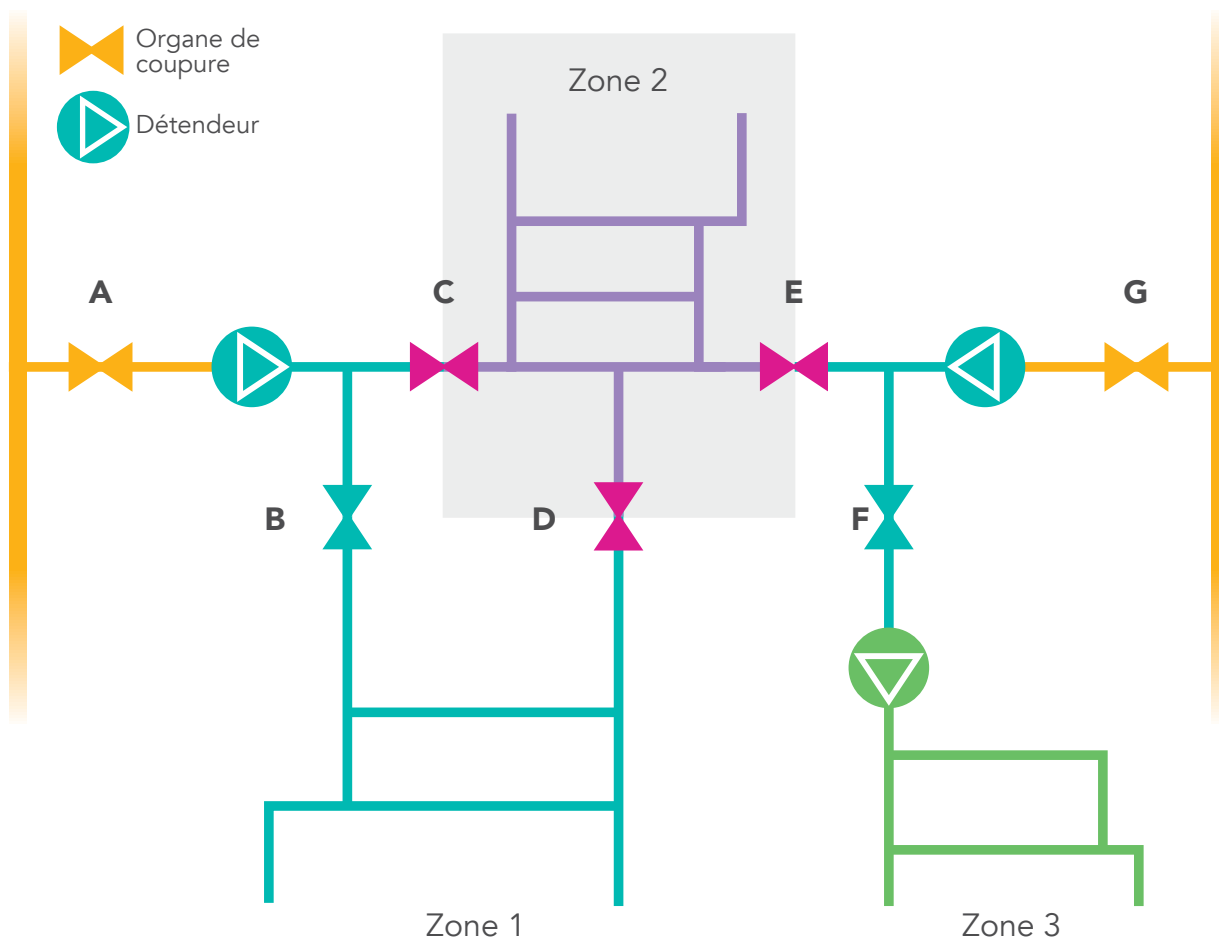
## 2.6 La sécurité du réseau

### Le schéma de vannage

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

Au niveau national, GRDF a investi en 2018, 14 millions d'euros de travaux d'optimisation des schémas de vannage (insertion d'organes de coupure sur des secteurs insuffisamment pourvus, suppression des superflus, travaux de structure du réseau...). Environ 120 000 organes de coupure sont exploités et entretenus sur les réseaux enterrés.

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

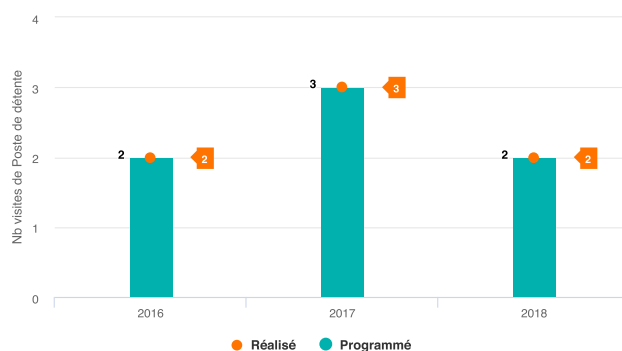


## La maintenance des ouvrages

### La politique de maintenance et de surveillance

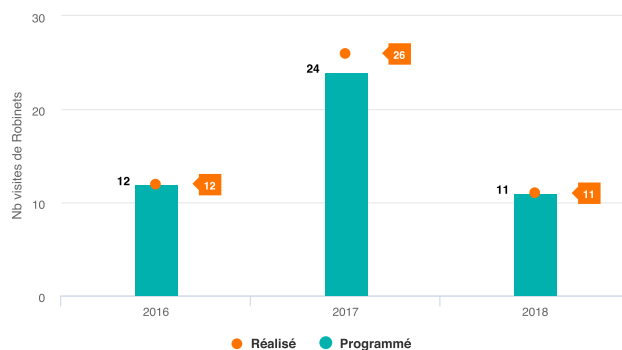
La maintenance, qu'elle soit préventive ou corrective, vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle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

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



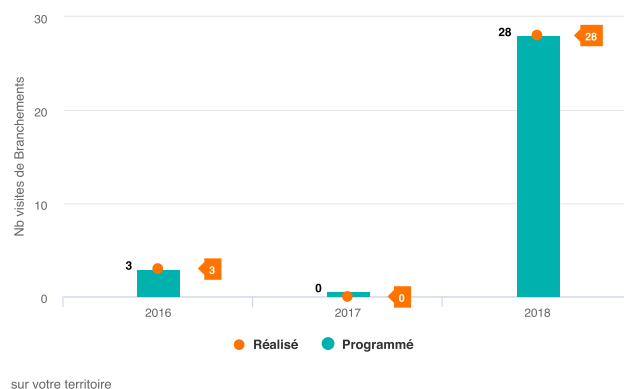
sur votre territoire

#### Maintenance des robinets de réseau (en nombre de visites)



sur votre territoire

### Maintenance des branchements collectifs (en nombre de visites)



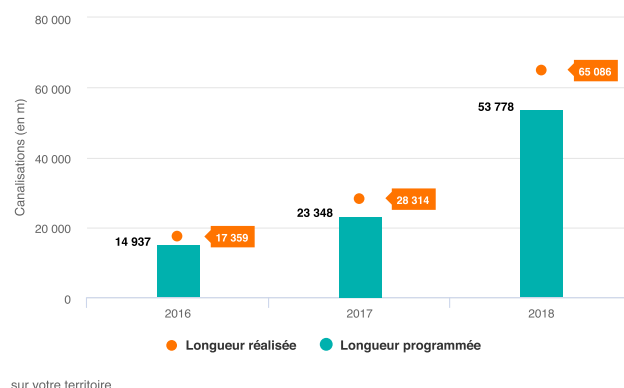
### La surveillance systématique du réseau

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

La périodicité de surveillance dépend de deux facteurs :

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

### Surveillance du réseau (programmation et réalisation)



### La sécurité des installations intérieures

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

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

fondée sur :

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

En 2018, sur votre territoire :

- 23 diagnostics ont été réalisés 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 personnes et des biens.



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

La précarité énergétique et la sécurité dégradée des installations gaz sont souvent liées. Ainsi, CIVIGAZ et ISIGAZ sont deux opérations spécifiques visant à promouvoir la sécurité des installations intérieures gaz de même que les éco-gestes permettant de réduire les consommations d'énergie et d'eau. Au total, 660 jeunes ont été missionnés, jusque fin 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 1 289 médiations chez les habitants. Dans le cadre de l'opération CIVIGAZ, 4 271 visites ont été effectuées par les intervenants sur votre région.

### **La vérification des dispositifs de comptage**

Conformément à la réglementation et indépendamment des éventuelles demandes des



clients, GRDF procède à la vérification des dispositifs de comptage. La périodicité de vérification dépend de la technologie des compteurs.

<b>Dépose et Pose des Compteurs</b>				
Type de compteur	Périodicité	2018	2017	2016
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	158	237	360
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	5	5	6
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	3	4	4

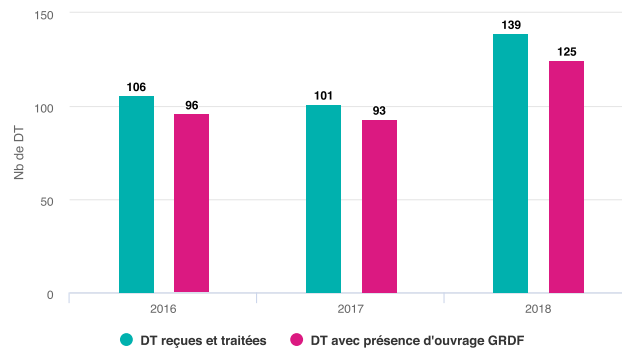
## Le Plan anti-endommagement et l'AIPR

Le « Plan anti-endommagement » est un cadre réglementaire applicable depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Il concerne tous les intervenants des chantiers. Il est constitué d'un ensemble de mesures ayant pour objectif de renforcer la sécurité, de la conception des projets à la réalisation des travaux à proximité des ouvrages enterrés ou aériens. Depuis 2015, un arrêté renforce le contrôle des compétences des maîtres d'ouvrages et du personnel de travaux intervenant sur les chantiers à proximité des réseaux. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les personnels chargés de concevoir ces chantiers et les exécutants de travaux doivent disposer d'une Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR) délivrée par leur employeur après réussite au test de compétences organisé par le Ministère de la Transition Énergétique et Solidaire. Pour connaître les centres d'examen agréés les plus proches et pour plus d'information, il convient de consulter le site ministériel suivant : [www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr) (rubrique « construire sans détruire »)

## Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

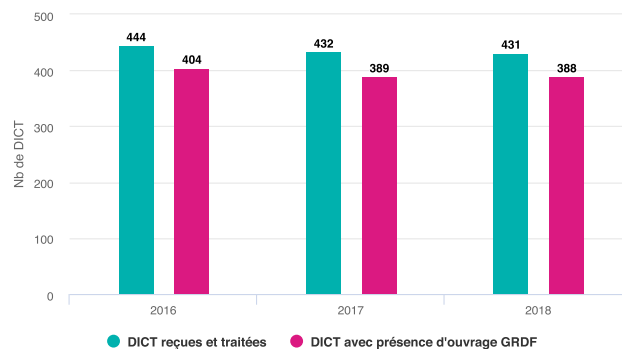
GRDF traite les Déclarations de projet de Travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les tiers (responsables de projets, exécutants de travaux) avant la mise en œuvre des travaux sur la voirie. Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse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

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



sur votre territoire

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



sur votre territoire

## Les dommages aux ouvrages

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

En 2018, le nombre de dommages aux ouvrages avec fuite est resté quasiment stable au niveau national (-0,1% par rapport à 2017), dans un contexte de volume de travaux toujours orienté à la hausse pour la troisième année consécutive. Le nombre de chantiers à proximité des ouvrages gaz a ainsi augmenté de près de 5% en 2018 (+20% sur trois ans).

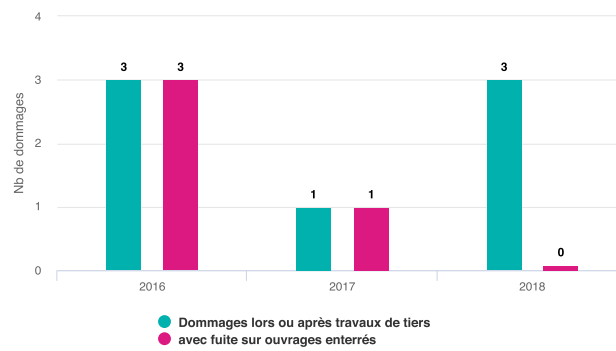
Il est donc indispensable de maintenir la vigilance sur les points suivants :

- la qualité des déclarations préalables de travaux (DT et DICT),
- l'analyse des risques avant le commencement du chantier,
- la mise en œuvre de techniques de détection préalable des réseaux dans le

sous-sol,

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

### Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre territoire

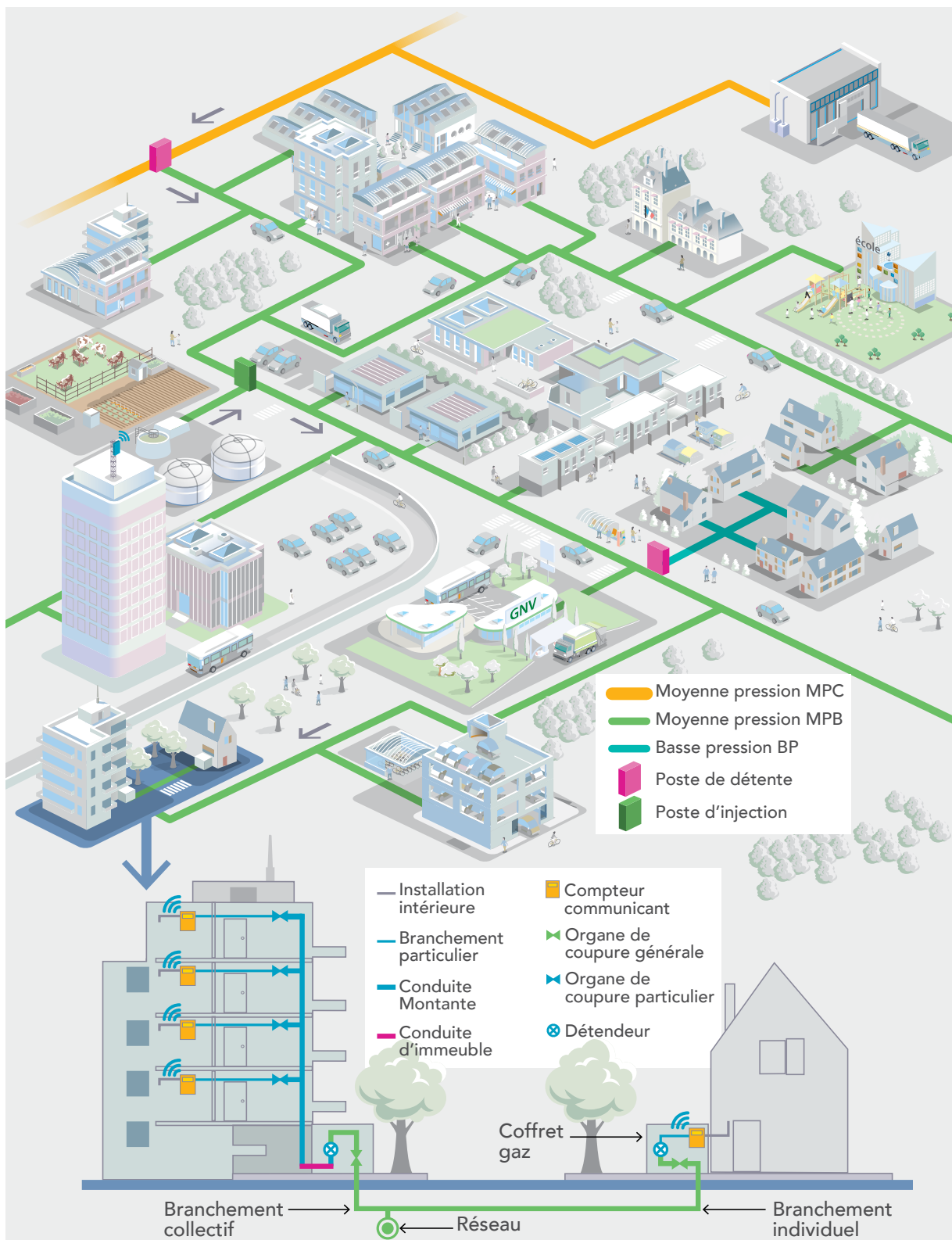


# 03

## Le patrimoine de votre territoire

<b>3.1</b> Les ouvrages	46
<b>3.2</b> Les chantiers	53
<b>3.3</b> Les investissements	56
<b>3.4</b> La valorisation de votre patrimoine	64

### 3.1 Les ouvrages



Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2018 environ 5,6 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites industriels, ainsi que 840 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,3 millions d'appartements. 96% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression (MP, pression  $\geq 0,4$  bar).

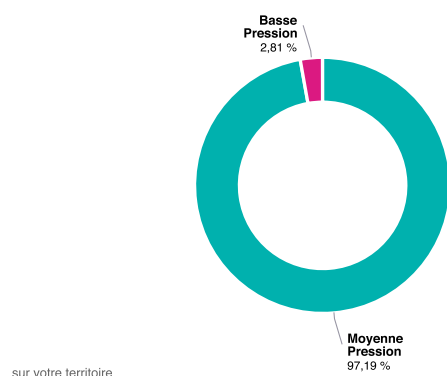
## L'inventaire des canalisations

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

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

- la répartition de ces ouvrages par pression, sur l'année 2018,
- l'historique de la répartition par pression, sur les trois dernières années.

### Répartition des canalisations par pression en 2018



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



En 2018, sur votre territoire la longueur totale du réseau est de 146,83 km. En 2017, elle était de 145,8 km, et de 145,43 km en 2016.

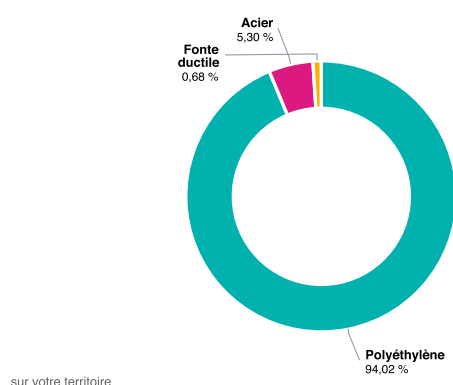
## 03 Le patrimoine de votre territoire

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

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

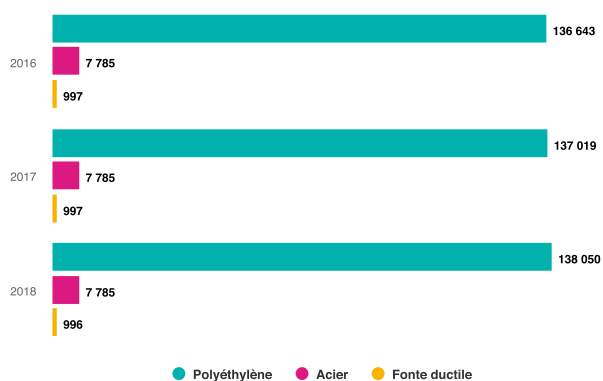
- la répartition de ces ouvrages par matière sur l'année 2018,
- l'historique de la répartition par matière sur les trois dernières années.

### Répartition des canalisations par matière en 2018



sur votre territoire

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



sur votre territoire

## L'inventaire des ouvrages

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



## Inventaire des ouvrages

	2018	2017	2016
Postes de détente réseau	3	3	3
Robinets de réseau	32	33	36
Branchements collectifs	130	132	105



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

### Les classes de précision

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

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

### La mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment suite aux travaux de pose et de renouvellement d'ouvrages gaz ou à l'occasion d'actions correctives. Il améliore sa cartographie en poursuivant une démarche de géoréférencement des fonds de plans Grande Échelle et celle de recalage des réseaux sur la cartographie moyenne échelle.

En 2018, sur votre territoire 31 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés.

### **Le Plan Corps de Rue Simplifié**

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

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

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

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

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

## **L'indice de connaissance du patrimoine**

Le patrimoine de la distribution de gaz naturel est en constante évolution. La connaissance de ce patrimoine est assurée par des bases de données techniques et une base des immobilisations mises à jour en permanence pour garantir cohérence et exhaustivité.

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

Au national en 2018, l'indice de connaissance du patrimoine est de 86.

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

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2018
1	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour	10	Binaire	10
2	Connaissance des matériaux et diamètre dans le système d'information géographique (SIG)	5	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	5
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	5
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	0 à 25% : 0 point, > 25% : Progressif	2
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	0 à 25% : 0 point, > 25% : Progressif	2
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	10
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	0 à 80% : 0 point, > 80% : Progressif	4
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	0 à 90% : 0 point, > 90% : Progressif	3
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	3
11	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour les postes de détente réseau et poste d'injection biométhane	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	10
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	3
15	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (flux) (tolérance de 0,5% en cas d'opérations en cours de vérification)	5	Binaire	5
16	Mise à disposition, dans le portail Ma Concession Gaz, de données patrimoniales informatisées sur le périmètre de votre concession	10	Binaire	10
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	5
TOTAL		100		90

## 03 Le patrimoine de votre territoire



## 3.2 Les chantiers

### La politique d'investissement de GRDF

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

### Les principaux chantiers sur votre territoire

#### Les chantiers de développement du réseau

Les travaux de développement du réseau concédé consistent à raccorder :

- des nouveaux clients, directement sur le réseau existant ou grâce à des extensions de réseau,
- des unités de production de biométhane,
- des stations GNV (Gaz Naturel Véhicule).

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

Pour les projets d'extension, la réglementation prévoit la réalisation d'une étude économique appelée « B sur I » (Bénéfice sur Investissement). Ainsi, conformément au 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 2018, GRDF a développé le réseau de votre territoire de 1,03 km.

#### Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

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



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

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

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

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

Les investissements de modernisation du réseau concernent notamment :

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

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, quand la configuration le permet, par la pose d'un

---

dispositif de protection, appelé DPBE, permettant l'interruption du débit de gaz.

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

## Le contrôle de la conformité des travaux

La conformité des travaux réalisés par les prestataires de GRDF est garantie par la mise en œuvre d'une démarche de contrôle au fil de l'eau sur un échantillon très représentatif des chantiers (plus de 50%), centrée sur les points techniques sensibles comme, par exemple :

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

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

### 3.3 Les investissements

#### Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).

Le mécanisme de régulation des investissements décidé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) repose sur plusieurs principes :

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

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

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

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

Au niveau national, GRDF a investi environ 950 millions d'euros en 2018, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Ces investissements se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers à l'adaptation et à la modernisation du réseau, et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Ils vont sensiblement augmenter les prochaines années avec le déploiement des 11 millions de compteurs communicants gaz (dont plus de 3 millions ont d'ores et déjà été installés à fin 2018) et devraient avoisiner le milliard d'euros en 2019.

#### Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

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

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



- aux premiers pilotes liés au programme changement de gaz pour la conversion du Nord de la France de gaz B en gaz H (augmentation du PCS)

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité du réseau, GRDF ayant investi pour cette dernière 300 millions d'euros en 2018, montant stable au cours des dix dernières années et ayant doublé en vingt ans.



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

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

### Deux approches de restitution des investissements

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

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en service sur 2018. Ils sont présentés en 2 grandes familles de dépenses :

- sur les biens concédés : dépenses effectives pour la construction d'ouvrages

qui se situent physiquement sur le territoire de la concession, et dont l'objet est prévu au cahier des charges de la concession.

- sur les autres biens : il s'agit de la quote-part des investissements réalisés pour des ouvrages qui ne sont pas localisés sur le territoire de la concession ou qui servent à plusieurs concessions (ex : les systèmes d'informations).

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

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

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

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

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

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

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

<b>Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)</b>			
	2018	2017	2016
<b>BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>168 010</b>	<b>136 251</b>	<b>127 575</b>
Premier établissement	161 006	109 187	81 113
Canalisations de distribution	84 743	47 698	26 304
Branchements	76 263	61 488	54 808
Branchements - Individuels	71 698	61 488	54 808
Branchements - Collectifs	4 463	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	0	0
Branchements - Conduites d'immeubles	102	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>7 003</b>	<b>27 063</b>	<b>46 462</b>
Canalisations de distribution	- 17	10 713	13 951
Branchements	7 021	15 076	12 255
Branchements - Individuels	7 020	10 334	10 121
Branchements - Collectifs	0	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	2 424	- 162
Branchements - Conduites d'immeubles	0	2 316	2 296
Installations techniques	0	1 274	20 255
Postes de détente	0	1 274	20 255
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

## 03 Le patrimoine de votre territoire

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2018	2017	2016
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	131 415	62 772	117 298
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	11 853	6 423	4 184
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télélevé	11 817	6 392	4 178
Autres équipements	35	30	6
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	2	0
Mobilier et Matériels Divers	5 526	6 611	7 440
Aménagements	13 196	7 619	4 406
Véhicules et engins d'exploitation	2 615	3 868	4 759
Immobilisations incorporelles	65 447	27 371	81 628
Projets informatiques	39 578	14 126	77 122
Autres immobilisations incorporelles	25 868	13 244	4 505
Compteurs	32 775	10 875	14 878

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

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

<b>Invest. réalisés et prévisionnels par finalité - flux (montant en euros)</b>						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>TOTAL</b>	<b>212 706</b>	<b>283 812</b>	<b>235 943</b>	<b>184 301</b>	<b>1 325 331</b>	<b>387 949</b>
Développement du réseau	87 635	140 416	115 709	95 000	1 200 000	70 000
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	46 744	62 224	48 037	40 000	40 000	40 000
sans extension	28 960	45 793	29 382	25 000	25 000	25 000
avec extension	17 783	16 430	18 655	15 000	15 000	15 000
Lotissements, zones d'aménagement	34 292	66 514	45 632	30 000	30 000	30 000
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	3 519	11 677	22 039	25 000	0	0
sans extension	3 519	1 494	6 548	0	0	0
avec extension	0	10 182	15 490	25 000	0	0
Transition énergétique (biométhane, GNV, Smart Gas Grids)	3 079	0	0	0	1 130 000	0
Dont raccordement en concession	3 079	0	0	0	900 000	0
Dont installations hors concession (ex poste biométhane...)	0	0	0	0	230 000	0
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commune	0	0	0	0	0	0
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	4 140	5 079	3 339	5 000	5 000	5 000
Adaptation et modernisation des ouvrages	48 735	63 761	11 176	20 894	15 990	17 374
Investissements de structure des ouvrages	0	0	0	0	0	0
Dont restructurations et renforcements	0	0	0	0	0	0
Dont schéma de vannage	0	0	0	0	0	0
Modernisation des ouvrages	41 106	56 948	7 284	15 000	9 999	9 999
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	0	0	3	0	0	0
Dont branchements et ouvrages collectifs	74	5 113	- 6	0	0	0
Autres investissements de modernisation	41 032	51 834	7 287	15 000	9 999	9 999
Modernisation de la cartographie	7 628	6 812	3 891	5 894	5 990	7 374
Comptage	17 086	15 553	39 261	18 158	63 070	255 152
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	0	27 738	7 597	52 694	244 868
Postes de livraison clients	5 711	3 994	4 650	5 000	5 000	5 000
Compteurs et télérelevé	11 374	11 558	6 872	5 561	5 375	5 283
Autres	55 107	59 002	66 457	45 248	41 270	40 423
Logistique	19 472	22 609	16 119	16 387	15 426	15 395
Véhicules	4 759	3 868	2 615	3 588	3 262	3 262
Immobilier	7 022	11 225	7 810	6 239	5 444	5 348
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	7 690	7 515	5 693	6 559	6 720	6 784
Système d'information	35 635	36 392	50 338	28 861	25 843	25 027

### Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en cours au moment de la publication du CRAC et les 2 années suivantes pour les contrats dont les investissements de développement du réseau, de déplacement et d'adaptation des ouvrages en concession sont supérieurs à 100 K€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 K€ sur 3 ans). Pour les contrats ne remplissant pas ce critère, les investissements prévisionnels 2019, 2020, 2021 ne sont pas renseignés.

Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par définition, notamment parce que certains investissements ne sont pas à l'initiative de GRDF (ex : « raccordement d'un nouveau client »). Néanmoins, plus l'horizon de temps est proche, plus l'estimation est juste.

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

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

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

Les prévisions d'investissements Modernisation de la cartographie et Compteurs et télérelevé sont définies à la maille régionale et sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL (Points De Livraison, proche de la notion de client) de la concession par rapport au nombre de PDL total de la région concernée,

Les prévisions d'investissements Logistiques (Véhicules, Immobilier, Autres) et Système d'information sont définies à partir d'enveloppes budgétaires régionales et nationales. Selon le cas, elles sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL de la concession par rapport soit au nombre de PDL total de la région concernée, soit au nombre de PDL total national.



## 3.4 La valorisation de votre patrimoine

### Les origines de financement

Il s'agit de montrer qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers a réellement financé les ouvrages. Le tableau ci-dessous restitue l'origine de financement des tous les ouvrages de la concession à fin 2018.

Origine de financement (montant en euros)			
	Financée par GRDF 2018	Financée par Autorité Concédante 2018	Financée par des tiers 2018
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	9 340 775	0	697 251
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	3 033 655	0	199 675
Branchements - Individuels	2 521 565	0	193 482
Branchements - Collectifs	148 560	0	459
Branchements - Conduites montantes	265 272	0	3 588
Branchements - Conduites d'immeubles	98 256	0	2 144
Premier établissement hors branchements	5 349 225	0	463 454
Canalisations de distribution	5 276 050	0	463 454
Installations techniques	73 174	0	0
Postes de détente	67 596	0	0
Protection Cathodique	5 577	0	0
Renouvellement hors branchements	958 010	0	34 120
Canalisations de distribution	936 319	0	34 120
Installations techniques	21 691	0	0
Postes de détente	21 690	0	0
Protection Cathodique	1	0	0



Origine de financement (montant en euros)			
	Financée par GRDF 2018	Financée par Autorité Concédante 2018	Financée par des tiers 2018
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	1 000 090	0	0
Installations techniques	182 923	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	164 306	0	0
Autres équipements	18 617	0	0
Génie Civil	1 484	0	0
Terrains	265	0	0
Mobilier et Matériels Divers	58 745	0	0
Aménagements	78 256	0	0
Compteurs	207 359	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	33 748	0	0
Immobilisations incorporelles	437 307	0	0
Projets informatiques	342 805	0	0
Autres immobilisations incorporelles	94 501	0	0



## La valeur nette réévaluée de votre concession

Il s'agit de montrer la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste encore à rembourser. En effet, la valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements (remboursement économique et coût du financement) que les usagers auront encore à payer à travers la part acheminement de

## 03 Le patrimoine de votre territoire

leur facture, conformément au système de régulation qui repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

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

Valorisation du patrimoine (montant en euros)					
	VNR début d'année 2018	VNR fin d'année 2018	Remb. Eco. Réeval. 2018	Coût de Financement 2018	Charges d'Invest. 2018
<b>BIENS CONCÉDÉS</b>					
(Premier établissement et Renouvellement)	6 964 832	6 856 896	260 948	352 012	612 960
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	2 329 364	2 327 478	78 232	118 353	196 585
Branchements - Individuels	1 974 103	1 986 541	63 906	100 590	164 496
Branchements - Collectifs	113 848	109 911	3 938	5 692	9 630
Branchements - Conduites montantes	174 175	166 564	7 611	8 708	16 319
Branchements - Conduites d'immeubles	67 236	64 461	2 776	3 361	6 138
Premier établissement hors branchements	3 910 720	3 833 858	153 648	197 424	351 073
Canalisations de distribution	3 858 050	3 783 609	151 230	194 791	346 021
Installations techniques	52 669	50 248	2 418	2 633	5 052
Postes de détente	48 444	46 315	2 127	2 422	4 549
Protection Cathodique	4 224	3 933	291	211	502
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0
Renouvellement hors branchements	724 748	695 559	29 066	36 234	65 301
Canalisations de distribution	703 841	675 210	28 508	35 188	63 697
Installations techniques	20 906	20 349	558	1 045	1 604
Postes de détente	20 906	20 348	558	1 045	1 603
Protection Cathodique	0	1	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0	0	0
Autres équipements	0	0	0	0	0
Génie Civil	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0	0	0
Aménagements	0	0	0	0	0

<b>Valorisation du patrimoine (montant en euros)</b>					
	VNR début d'année 2018	VNR fin d'année 2018	Remb. Eco. Réeval. 2018	Coût de Financement 2018	Charges d'Invest. 2018
<b>AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	351 789	404 413	69 602	20 841	90 444
Canalisations de distribution	0	0	0	0	0
Installations techniques	24 093	30 848	5 255	1 575	6 830
Postes de détente	0	0	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	23 975	30 734	5 218	1 568	6 787
Autres équipements	117	114	36	6	43
Génie Civil	578	547	30	28	59
Terrains	2 051	2 051	0	102	102
Mobilier et Matériels Divers	22 191	22 220	4 941	1 226	6 167
Aménagements	37 752	37 413	7 056	2 049	9 106
Compteurs	106 281	128 080	11 162	6 384	17 547
Véhicules et engins d'exploitation	12 161	11 968	2 762	664	3 426
Immobilisations incorporelles	146 678	171 283	38 392	8 809	47 202
Projets informatiques	85 932	93 969	30 018	5 156	35 174
Autres immobilisations incorporelles	60 745	77 313	8 374	3 653	12 027



# 04

## Le compte d'exploitation

4.1	La synthèse du compte d'exploitation	70
4.2	Les recettes	73
4.3	Les charges	77
4.4	L'équilibre financier	85

### 4.1 La synthèse du compte d'exploitation

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

#### Le principe de péréquation tarifaire

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

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



## La notion de compte d'exploitation de la concession

Pour un service de distribution péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession. Cependant il est important, pour chaque autorité concédante, de disposer d'un compte d'exploitation à son périmètre afin de pouvoir apprécier sa situation dans le système de péréquation nationale.

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

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

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

- la contribution à la péréquation tarifaire,
- l'impact du climat sur les recettes,
- la ligne « Autres », jusque-là intitulée « Part Locale de la Performance Nationale »

## 04 Le compte d'exploitation

(au regard des principes de régulation incitative) correspondant à la différence entre les recettes constatées sur la concession corrigées de l'impact climatique et les charges de la concession et la valeur de la contribution à la péréquation. Cette ligne correspond donc au reliquat du compte d'exploitation économique, et constitue la résultante de nombreux mécanismes du modèle régulé. C'est la raison pour laquelle elle a été renommée sous l'intitulé « Autres » dans le CRAC 2018.

### Le compte d'exploitation synthétique

<b>Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)</b>			
	2018	2017	2016
<b>Produits</b>	<b>1 213 480</b>	<b>1 161 019</b>	<b>1 206 734</b>
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	1 136 024	1 100 579	1 139 911
Recettes liées aux prestations complémentaires	77 455	60 440	66 822
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
<b>Charges</b>	<b>1 240 228</b>	<b>1 184 787</b>	<b>1 184 786</b>
Charges d'exploitation	536 824	497 573	505 672
Charges liées investissements sur les biens concédés	612 960	604 295	602 779
Charges liées investissements autres biens	90 444	82 918	76 334
<b>Produits moins Charges</b>	<b>- 26 747</b>	<b>- 23 768</b>	<b>21 948</b>
Impact climatique	21 156	- 9 582	24 171
Contribution à la péréquation	- 130 066	- 106 951	- 96 828
Autres (régularisation du tarif précédent, impayés...)	82 168	92 766	94 601

#### Rappels :

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

En 2018, à l'échelle nationale, le climat a été plus chaud que le climat moyen, générant un impact climatique négatif d'environ 65 millions d'euros.



## 4.2 Les recettes

### Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2018	2017	2016
Produits	1 213 480	1 161 019	1 206 734
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	1 136 024	1 100 579	1 139 911
Recettes liées aux prestations complémentaires	77 455	60 440	66 822
Recettes liées aux prestations du catalogue	67 180	54 798	62 868
Recettes liées aux prestations ponctuelles	17 484	20 541	24 367
Extens°, créat° de raccou ou déplct/modif/supp de brancht	7 411	10 998	15 775
Prest. ponct. clients aux conditions standards de livraison	10 073	9 542	8 592
Prest. ponct. clients ayant un contrat de livraison direct	0	0	0
Recettes liées aux prestations récurrentes	37 961	34 257	38 483
Prest. rec. clients aux conditions standards de livraison	23 148	19 660	19 606
Prest. rec. clients ayant un contrat de livraison direct	14 812	14 597	18 877
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	11 734	0	17
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	7 441	3 350	3 087
Autres recettes	2 833	2 290	866
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0

Les recettes sont constituées des :

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

- recettes liées aux prestations ponctuelles, à destination des clients aux conditions standard de livraison. Elles concernent les prestations suivantes : mises en service, coupures ou dépose du compteur à la demande du client et rétablissement, prestations liées à une modification contractuelle (changement de tarif acheminement et/ou de fréquence de relevé), interventions pour impayés facturées aux fournisseurs, relevés spéciaux et transmissions des données de relevé, vérifications des appareils de comptage, prestations suite à des absences multiples, et d'autres prestations facturées à l'acte (déplacement sans intervention, frais de dédit pour annulation tardive, etc.),

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

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

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

### **Autres recettes**

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

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

Ces recettes représentent environ 12 M€ sur 225 M€ à l'échelle de GRDF. Elles sont réparties sur l'ensemble des concessions au prorata des PDL (Point De Livraison, proche de la notion de client) de chaque concession.

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

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

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

## 04 Le compte d'exploitation

---

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

## 4.3 Les charges

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

<b>Charges d'exploitation (montant en euros)</b>			
	2018	2017	2016
Charges d'exploitation de la concession	536 824	497 574	505 672
Main d'œuvre	205 815	207 369	192 454
Achats de matériel, fournitures et énergie	40 422	40 225	60 315
Sous-traitance	17 287	21 271	20 409
Autres charges d'exploitation	208 311	164 528	168 136
Dont immobilier	16 772	18 607	18 074
Dont informatique, poste et telecom	34 950	34 770	22 761
Dont assurances	16 361	14 727	19 344
Dont entretien des véhicules et carburant	1 484	3 233	5 053
Dont communication et développement des usages du gaz nature	15 697	14 647	16 030
Dont autres	45 590	18 104	20 051
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont	0	0	0
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont (K1)	0	0	0
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont (K2/K3)	0	0	0
Dont charges liées aux prestations complémentaires	77 456	60 440	66 823
Dont charges liées aux prestations complémentaires v2016	0	0	66 823
Redevances	21 429	15 817	18 201
Dont redevance contractuelle	14 204	9 812	11 636
Dont redevance d'occupation du domaine public	7 225	6 004	6 565
Impôts et taxes	12 661	12 695	12 931
Dont CVAE et taxes foncières	12 619	12 610	12 879
Dont autres impôts et taxes	43	85	52
Contribution des fonctions centrales mutualisées	30 899	35 668	33 226

#### Principes généraux

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

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF, opérateur national, ne tient pas une comptabilité spécifique

à chaque concession. L'entreprise mutualise sur plusieurs concessions les moyens permettant de répondre à ses missions de service public, dans un souci d'optimisation opérationnelle et économique.

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

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

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

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

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

- En dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière déterminée par les dépenses opérationnelles préalablement affectées à la concession.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne fusionne pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

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

- Les « charges liées aux prestations complémentaires » ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est strictement équivalent à celui des « recettes liées aux prestations complémentaires ». Ce choix méthodologique est la déclinaison de la méthode retenue par la CRE pour déterminer le revenu autorisé de GRDF : « les recettes liées aux prestations complémentaires » sont retranchées des charges d'exploitation couvertes par le tarif ATRD. Et donc par principe, les recettes complémentaires ne peuvent pas générer de marge commerciale.
- Les redevances présentées dans le compte d'exploitation correspondent aux redevances réellement payées par GRDF et sont directement rattachables à chaque concession. Ces charges peuvent légèrement différer du montant de la nature comptable « redevance » enregistré dans le système de gestion de GRDF, essentiellement pour cause de régularisations et de provisions diverses. Ce faible écart est ventilé par des clés patrimoniales et est affecté à la rubrique « autres charges d'exploitation ».
- La contribution des fonctions centrales est constituée des charges des directions fonctionnelles nationales sauf celles ayant une activité très opérationnelle (la direction en charge du déploiement des compteurs communicants gaz, l'unité comptable nationale, les unités opérationnelles d'approvisionnement, les unités opérationnelles informatiques), ou celles ayant une activité mise en évidence dans les rubriques du compte d'exploitation (la direction de la communication, la direction des systèmes d'information). La contribution des fonctions centrales est répartie sur l'ensemble des concessions au prorata des PDL de chaque concession. En moyenne à l'échelle nationale, cette contribution est de 6,2% pour 2016, de 6,8% pour 2017 et de 5,5% pour 2018.

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

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

## Les clés opérationnelles et patrimoniales retenues

### 1. Les clés opérationnelles

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

- nombre d'interventions avec déplacement suite à des demandes de clients,
- nombre de nouveaux clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par familles d'ouvrages),
- nombre de pose/dépose de compteurs industriels.

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

### 2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

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

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

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	5,5%	5,5%
Nationale	2,2%	27,0%	29,2%
Régionale	13,0%	15,2%	28,2%
Infrarégionale	4,4%	2,1%	6,5%
Locale	25,9%	4,6%	30,6%
Total	45,6%	54,4%	100,0%

*données nationales*

## Les charges d'investissement de la concession



<b>Charges d'investissements (montant en euros)</b>			
	2018	2017	2016
<b>BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>612 964</b>	<b>604 294</b>	<b>602 779</b>
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	196 585	191 609	188 673
Branchements - Individuels	164 496	156 411	153 357
Branchements - Collectifs	9 630	8 975	9 101
Branchements - Conduites montantes	16 319	19 308	19 445
Branchements - Conduites d'immeubles	6 138	6 913	6 768
Premier établissement hors branchements	351 073	347 222	349 143
Canalisations de distribution	346 021	342 149	343 990
Installations techniques	5 052	5 072	5 153
Postes de détente	4 549	4 566	4 636
Protection Cathodique	502	506	516
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 hors branchements</b>	<b>65 305</b>	<b>65 462</b>	<b>64 963</b>
Canalisations de distribution	63 701	63 862	63 442
Installations techniques	1 604	1 600	1 521
Postes de détente	1 603	1 600	1 521
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	0
Autres équipements	0	0	0
Génie Civil	0	0	0
Terrains	0	0	0
Mobilier et Matériels Divers	0	0	0
Aménagements	0	0	0

### Principes généraux

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

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

### Méthode de calcul

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

## 04 Le compte d'exploitation

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

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

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

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

Tel que :  $CCN_N = R_N + CF_N$

L'exemple présenté dans le tableau ci-dessous illustre un investissement réalisé par GRDF pour un montant de 450 pour un ouvrage qui sera remboursé sur 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée et l'hypothèse d'inflation étant de 1%. Il présente, pour chaque année de la durée de remboursement de l'ouvrage, les valeurs nettes réévaluées en début et en fin d'année, le remboursement économique réévalué, le coût de financement ainsi que le montant des charges d'investissement.

Année	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. Eco. Rééval.	Coût de Financem.	Charges d'invest.
1	450,0	450,0 - 10,0 = 440,0	450,0 / 45 = 10,0	450,0 x 5% = 22,5	10,0 + 22,5 = 32,5
2	440,0 x 1,01 = 444,4	444,4 - 10,1 = 434,3	444,4 / 44 = 10,1	444,4 x 5% = 22,2	10,1 + 22,2 = 32,3
...					
45	15,3 x 1,01 = 15,5	15,5 - 15,5 = 0,0	15,5 / 1 = 15,5	15,5 x 5% = 0,8	15,5 + 0,8 = 16,3

### Méthode de calcul du remboursement économique réévalué

Le remboursement économique de la première année ( $R_1$ ) est la valeur initiale financée par GRDF de l'ouvrage ( $V_1$ ) divisée par la durée de remboursement des ouvrages (D), tel que :

$$R_1 = V_1 \div D$$

Dans l'exemple ci-dessus, le remboursement économique de la première année est égal à :

$$450 \div 45 = 10$$

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

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

On passe de la valeur fin d'année N-1 à la valeur début d'année N en réévaluant la valeur fin d'année N-1 d'un coefficient d'inflation annuelle. La valeur nette réévaluée en fin d'année N est la valeur nette réévaluée de début d'année diminuée du remboursement économique de l'année N :

$$\begin{aligned} \text{VNR}_{\text{N}}^{\text{DébutAnnée}} &= \text{VNR}_{\text{N-1}}^{\text{FinAnnée}} \times \text{Inflation} \\ \text{VNR}_{\text{N}}^{\text{FinAnnée}} &= \text{VNR}_{\text{N}}^{\text{DébutAnnée}} - R_{\text{N}} \end{aligned}$$

Dans l'exemple ci-dessus, la valeur nette réévaluée en début d'année 2 est égale à :

$$\text{VNR}_{\text{FinAnnée1}} \times \text{Inflation} = 440 \times 1,01 = 444,4$$

Et la valeur nette réévaluée en fin d'année 2 est égale à :

$$\text{VNR}_{\text{DébutAnnée2}} - R_2 = 444,4 - 10,1 = 434,3$$

### Méthode de calcul du coût de financement pour chaque année

Le coût de financement de la première année ( $CF_1$ ) est la valeur initiale de l'ouvrage ( $V_1$ ) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur la première année et fixé par la CRE ( $T_1$ ), tel que :

$$CF_1 = V_1 \times T_1$$

Le coût de financement de l'année N ( $CF_N$ ) est la valeur nette réévaluée en début d'année ( $\text{VNR}_{\text{N}}^{\text{DébutAnnée}}$ ) multipliée par le taux de rémunération du capital réel avant impôts en vigueur l'année N et fixé par la CRE ( $T_N$ ), tel que :

$$CF_N = \text{VNR}_{\text{N}}^{\text{DébutAnnée}} \times T_N$$

Dans l'exemple, le coût de financement est ainsi égal à :

$$\text{Pour l'année 1 : } 450 \times 5\% = 22,5$$

$$\text{Pour l'année 2 : } 444,4 \times 5\% = 22,2$$

Pour l'ATRD5, la CRE a fixé ce taux à 5%.

A noter : les charges d'investissement relatives aux branchements ne peuvent être découpées en premier établissement / renouvellement que pour les actifs construits depuis 2004. Cette information n'était pas enregistrée auparavant. La durée de remboursement des branchements étant de 45 ans, la grande majorité des charges d'investissement associées ne peut pas être présentée selon ce découpage.

## Les charges d'investissement hors concession

En 2018, à l'échelle nationale, elles représentent environ 18% de toutes les charges d'investissement.

## 04 Le compte d'exploitation

<b>Charges d'investissements (montant en euros)</b>			
	2018	2017	2016
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	90 444	82 918	76 334
Canalisations de distribution	0	0	0
Installations techniques	6 830	6 134	6 594
Postes de détente	0	0	0
Protection Cathodique	0	0	0
Postes clients et équipements de télélevé	6 787	6 094	6 554
Autres équipements	43	40	40
Génie Civil	59	60	62
Terrains	102	99	98
Mobilier et Matériels Divers	6 167	6 084	5 437
Aménagements	9 106	7 542	6 967
Compteurs	17 547	15 884	14 665
Véhicules et engins d'exploitation	3 426	3 515	3 499
Immobilisations incorporelles	47 202	43 595	39 008
Projets informatiques	35 174	34 495	37 085
Autres immobilisations incorporelles	12 027	9 099	1 923

## 4.4 L'équilibre financier

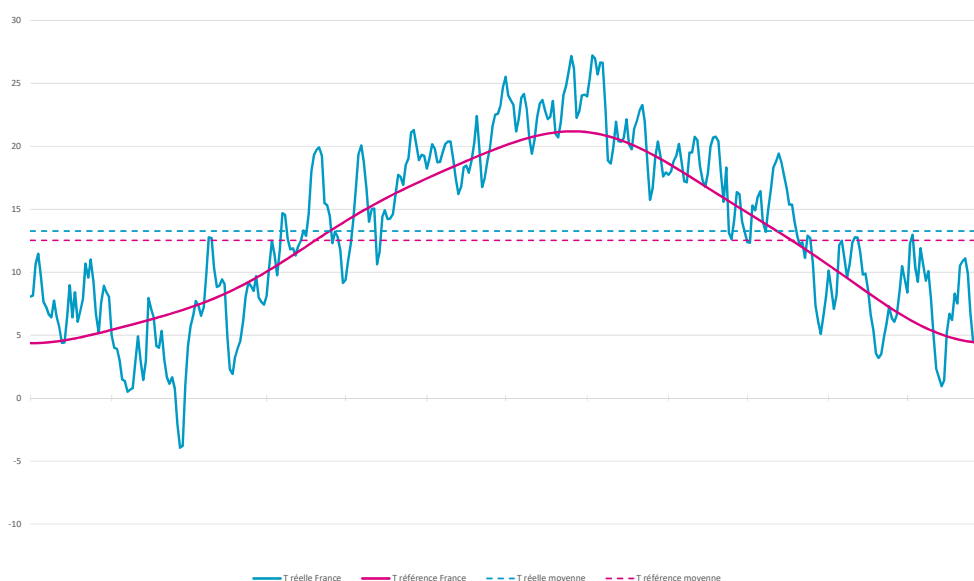
### L'impact du climat sur les quantités de gaz naturel acheminées par le réseau de distribution

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

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

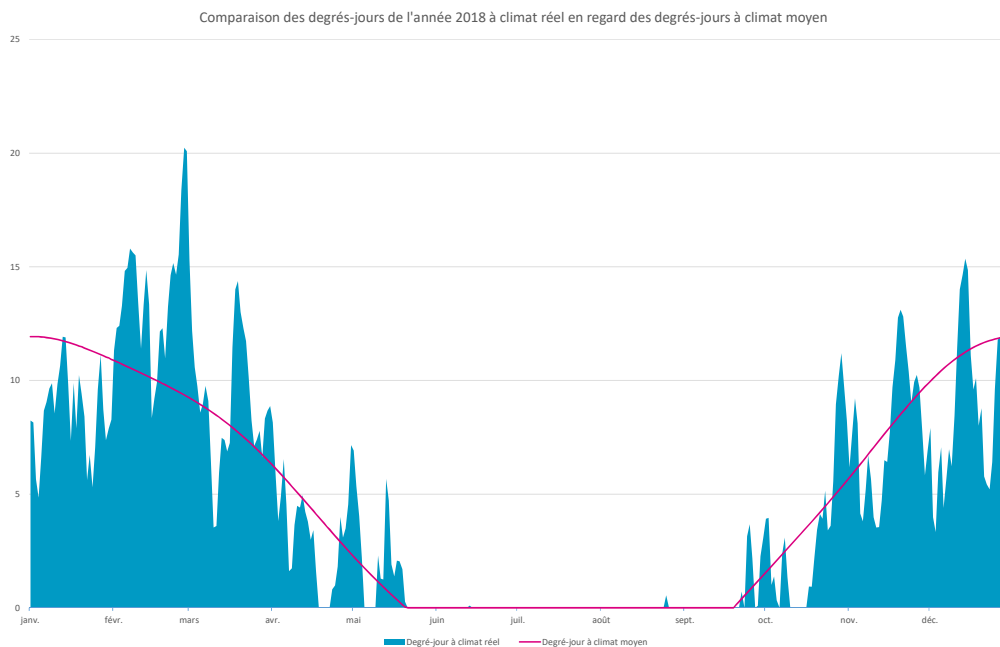
- des données météorologiques quotidiennes,
- des températures de référence,
- des variables climatiques : prise en compte des habitudes des usagers, qui ne réagissent pas de la même façon aux variations de températures en été ou en hiver,
- des variables calendaires : prise en compte des différences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

Evolution de la température à climat réel et de la température à climat moyen en France en 2018



2018 a été une année plus chaude que la référence, avec un écart positif de 0,74°C.

## 04 Le compte d'exploitation



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

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

### La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

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

- les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,
- la répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

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

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation

dans le système de solidarité, mais sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

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

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

## L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1<sup>er</sup> juillet 2018

Pour établir le tarif ATRD5, la CRE a retenu comme référence le niveau des charges de GRDF à fin 2015. Par rapport à cette référence, la CRE a pris en compte les coûts des nouveaux projets à forts enjeux pour GRDF (compteurs communicants, transformation organisationnelle) ainsi que les coûts en lien avec l'évolution du métier de GRDF dans le contexte de la transition énergétique (mise à disposition des données, développement des réseaux intelligents, essor des injections de biométhane). La CRE a également intégré les conséquences financières de la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDs) de septembre 2014 qui enjoint à GRDF de supporter les coûts de la part acheminement des factures impayées des consommateurs. Enfin, la trajectoire des charges d'exploitation retenue par la CRE comporte un objectif de productivité additionnel par rapport à celui de la période tarifaire précédente.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2018,  
le tarif a augmenté  
de 2,01%

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1<sup>er</sup> juillet 2018, il a augmenté de 2.01% par rapport au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2017. Cette évolution tient compte de l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2016 dont notamment l'impact climatique (GRDF restitue aux consommateurs des recettes trop-perçues sur l'année 2016, qui a été une année climatiquement plus froide que la référence).

## 04 Le compte d'exploitation

En plus de l'évolution annuelle au 1er juillet, le tarif ATRD5 a également évolué au 1er janvier 2018. Il intègre la décision du CorRDIS concernant la rémunération à un fournisseur de gaz lorsqu'il agit pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution auprès du client final. Celle-ci a abouti à la mise en place par la CRE, d'une mise à jour du tarif ATRD5, qui vient augmenter la part fixe (abonnement) à hauteur d'un terme Rf correspondant aux contreparties financières versées par GRDF aux fournisseurs. Ainsi, pour les clients ayant souscrit à une des options tarifaires T3, T4 ou TP, la hausse de la part fixe a été de 90,96€ par an et de 6,84€ par an pour les clients ayant opté pour une des options tarifaires T1 ou T2. L'évolution ainsi que les éléments de contexte et d'analyse ayant abouti à cette décision de la CRE ont été publiés dans la délibération n°2017-238 en date du 26 octobre 2017.

Comme précisé dans la délibération de la CRE, GRDF verse dorénavant aux fournisseurs une contrepartie financière pour la gestion de la clientèle. En moyenne, l'augmentation du tarif ATRD est directement et intégralement compensée par cette contrepartie financière versée aux fournisseurs. Cette augmentation sera donc en principe sans impact sur la facture de fourniture gaz des clients.

Dans le compte d'exploitation de la concession, cette charge liée au terme Rf a été ventilée en fonction de la clé patrimoniale nombre de PDL.



### Dernière ligne du compte d'exploitation synthétique intitulée « Autres »

La ligne « Autres » du compte d'exploitation synthétique, jusqu'alors appelée « Part locale de la performance nationale de l'opérateur » est calculée en différence entre



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

Il convient de noter que le tarif ATRD5 a introduit plusieurs changements importants qui sont pris en compte pour déterminer la performance de GRDF :

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

#### **Apurement du CRCP ATRD4**

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

#### **Prise en compte des impayés des fournisseurs**

A la suite d'une décision de justice, le tarif de GRDF doit désormais couvrir la quote-part d'acheminement des coûts d'impayés des fournisseurs de gaz. La CRE a donc intégré au tarif ATRD5 un montant annuel de 14,7 M€ sur la période 2016-2019 pour assurer le remboursement par GRDF des fournisseurs à titre rétroactif et un montant annuel de 29 M€ au titre du flux d'impayés annuels à partir de 2016. Compte tenu de la difficulté à prévoir les montants en question, ces charges sont intégrées au CRCP, le tarif baissera si les charges réelles sont inférieures au montant prévisionnel et augmentera dans le cas contraire.

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

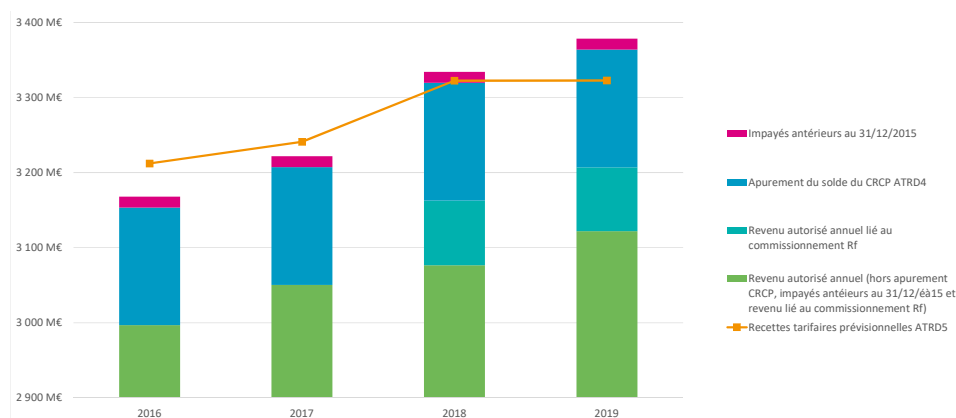
L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions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

## 04 Le compte d'exploitation

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

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

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



Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2017 les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels. Ainsi, pour respecter l'équilibre tarifaire global défini par la CRE sur la période 2016-2019, les recettes autorisées pour l'année 2018 deviennent inférieures à la somme de tous ces éléments après avoir été supérieures au cours des deux premières années de la période tarifaire de l'ATR5. Cela sera également le cas en 2019.





GRDF

# 05

## La transition énergétique

<b>5.1</b> Le gaz vert	94
<b>5.2</b> La mobilité durable	96
<b>5.3</b> Les données au service de la maîtrise de l'énergie	98

### 5.1 Le gaz vert

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

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

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

A fin 2018, sur le territoire national, 70 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 600 projets étaient inscrits dans le « Registre des capacités certifiées ». Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.



### 5.2 La mobilité durable

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

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

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

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

Le GNV apporte une réduction des émissions jusqu'à 50% pour les oxydes d'azote et 95% pour les particules fines par rapport à la nouvelle norme Euro VI. De plus, dans sa version renouvelable, le BioGNV émet 80% de CO<sub>2</sub> en moins par rapport au diesel grâce à un bilan carbone quasi neutre : le CO<sub>2</sub> libéré à l'échappement est équivalent au CO<sub>2</sub> absorbé par les végétaux méthanisés. Rouler au BioGNV, c'est également promouvoir la filière biométhane, génératrice d'emplois non délocalisables, et contribuer à l'indépendance énergétique du territoire. Enfin, sans odeur et peu bruyant, le GNV libère l'espace public de ses irritants et contribue à une ville plus apaisée.

Actuellement, près de 18 000 véhicules circulent en France, et ce chiffre ne cesse de croître sur le segment des véhicules lourds, que sont les camions, bus, cars, bennes à ordures ménagères et véhicules spéciaux.

Si le marché de l'autobus se développe depuis désormais plus de 15 ans, offrant à la technologie GNV un retour d'expérience hors du commun parmi les alternatives au diesel, le marché du camion offre la plus forte dynamique ces dernières années. Cette dynamique est tirée par la construction de nouvelles stations publiques (100 stations fin 2018). La filière s'est donnée comme objectif le développement de 250 stations accessibles au public en 2020.

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



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

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



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

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

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

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

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

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

#### Les données gaz mises à disposition des collectivités

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

- Des données en opendata, ouvertes, accessibles à tous et régulièrement enrichies. Sur [opendata.grdf.fr](https://opendata.grdf.fr), on trouve par exemple la consommation journalière de gaz en France, les consommations annuelles de gaz à la maille IRIS, les installations de biométhane raccordées au réseau de GRDF et leur quantité annuelle injectée...
- Des données à la demande, transmises à des acteurs autorisés. Dans ce cadre, les autorités concédantes peuvent accéder à des données de consommation agrégées sur des périmètres plus fins (à la maille adresse par exemple), adaptées à leur territoire. Les demandes peuvent être formulées sur le portail [www.grdf.fr](https://www.grdf.fr).
- Des données individuelles de consommation, accessibles à chaque consommateur ou transmises à des tiers autorisés (sous la condition préalable d'avoir recueilli le consentement du client). Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis leur espace GRDF, au fil du déploiement du compteur communicant.

---

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



# 06

## GRDF & vous

<b>6.1</b>	La distribution du gaz, une mission de service public	102
<b>6.2</b>	Une organisation à votre service	107
<b>6.3</b>	Les outils digitaux à votre disposition	112

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

## La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

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

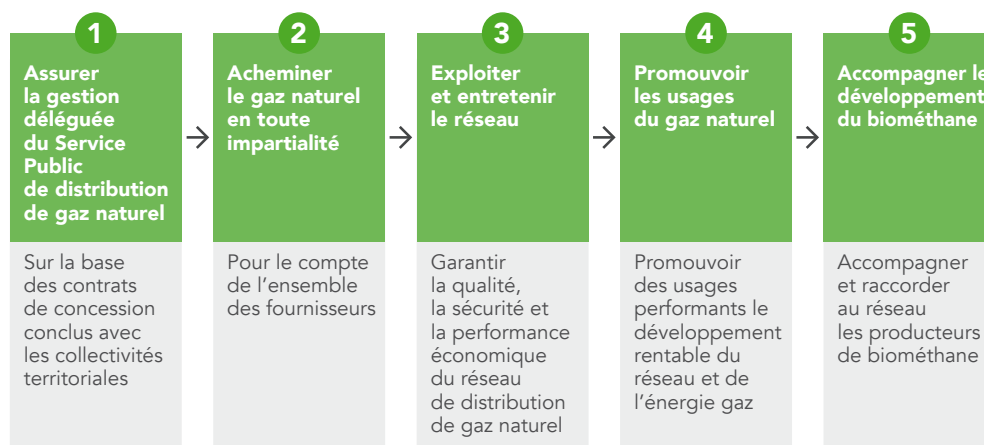
GRDF est le principal opérateur de réseau pour l'activité de distribution du gaz naturel.

## La triple autorité encadrant la distribution du gaz naturel

Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

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

L'Etat a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre les deux parties et signé le 30 novembre 2015 pour une durée de 3 ans, mettant un accent particulier sur la transition énergétique des territoires, le déploiement du compteur communicant gaz, les questions de sécurité et le développement de la filière gaz naturel.



## La péréquation tarifaire

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

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

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

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

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

## Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de

fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

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

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

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



### 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 12 avril 2018 a prévu une hausse tarifaire de 2,01% au 1<sup>er</sup> juillet 2018 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1<sup>er</sup> juillet 2018 au 30 juin 2019.



## Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2018

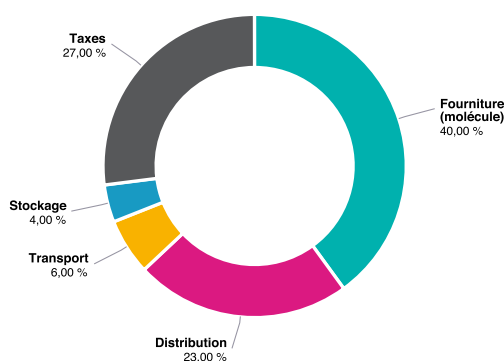
Option Tarifaire	Description	Abonnement annuel	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/m
T1	< 6 MWh/an	41,16 €	28,70 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	142,20 €	8,34 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	854,64 €	5,81 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 795,60 €	0,82 €	204,48 €	
TP	tarif de proximité	36 729,72 €		102,00 €	66,96 €

## La facture type

### Composantes de la facture d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne sur l'année 2018 (source : site Internet CRE).

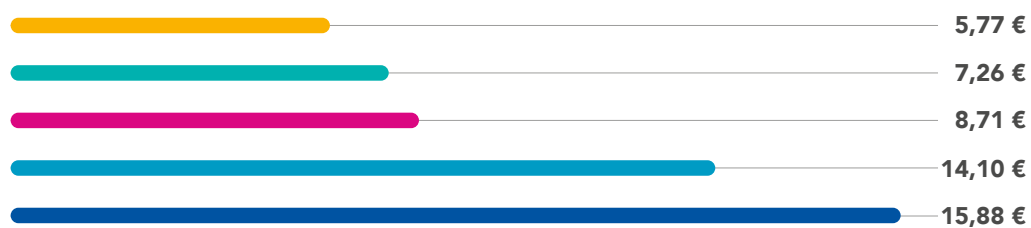
### Facture type d'un client résidentiel



## Prix moyen annuel des principales énergies de chauffage

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

Ci-dessous, le comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2017 à septembre 2018. Source : Données du Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire (bases de données du SDES et de la DGEC).



**Bois granulés en vrac**

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

**Gaz naturel**

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

**Fioul domestique**

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

**Propane**

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

**Électricité**

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

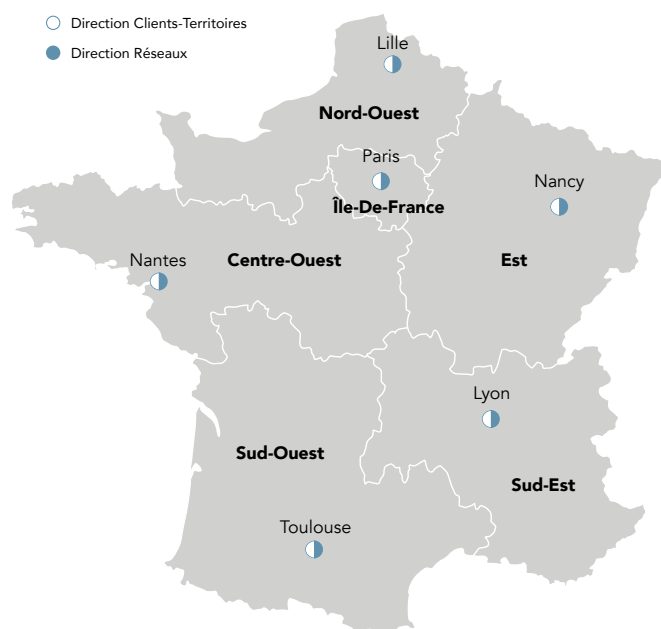
## 6.2 Une organisation à votre service

### L'organisation de GRDF

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

Au National

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



Dans chacune des 6 régions GRDF

- Direction Réseaux
  - Concevoir et construire au meilleur coût le réseau des collectivités
  - Exploiter et maintenir le réseau en maîtrisant les coûts et en assurant sa sécurité
  - Valoriser le patrimoine gazier des collectivités

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

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

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

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

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

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

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

### Des agences locales

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



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

### Des agences régionales

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



### Des services nationaux

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



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

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

Pour répondre à ces attentes, GRDF s'est doté d'une politique RSE composée de 7 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : «viser l'excellence opérationnelle», «faire du gaz une énergie d'avenir» et «construire ensemble».

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

Les actions lancées sont menées à deux niveaux :

- au service de la collectivité, en proposant des solutions pour la transition énergétique des territoires : développement du gaz vert et de la mobilité durable, déploiement d'outils de performance énergétique et de maîtrise de l'énergie, transformation du réseau de distribution de gaz naturel en outil de

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

### Les achats responsables

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

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

### Les chiffres clefs de GRDF



## Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

**200 715 km**

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

**286 TWh**

de gaz naturel acheminé corrigé du climat

**973 millions d'€**

investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

**1 million d'€**

consacré chaque jour à la sécurité du réseau



## Une entreprise dynamique



**11 475**  
collaborateurs



**432**  
embauches en  
CDI



**662**  
alternants vont être  
formés chez GRDF



**3,477**  
milliards d'€  
de chiffre d'affaires



## Un vecteur d'énergie au service des territoires

**11 millions de clients**

en France

**9 557 communes**

desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

**77 % de la population**

habite une commune desservie en gaz par GRDF

**330 stations GNV**

raccordées sur le réseau GRDF

**70 sites**

d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

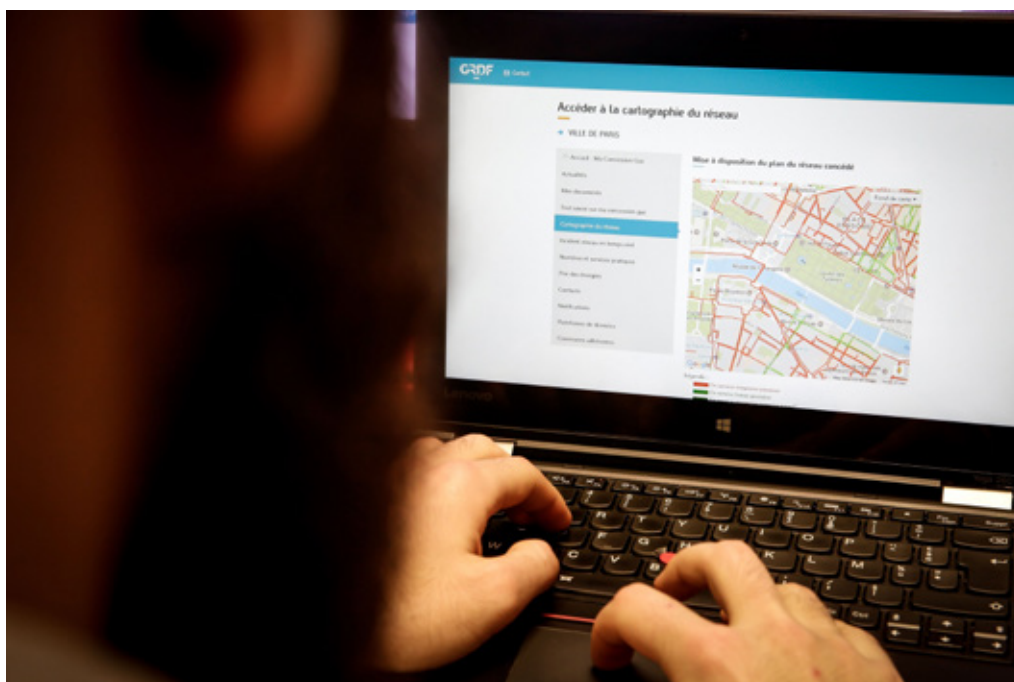
## 6.3 Les outils digitaux à votre disposition

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

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

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

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



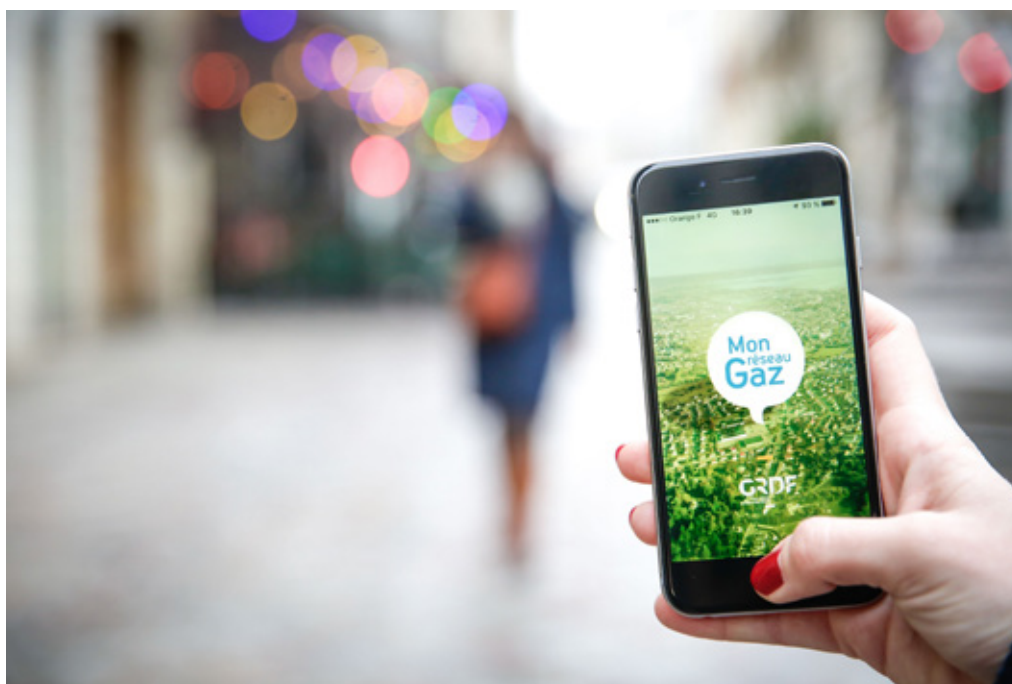


## L'application mobile Mon réseau Gaz

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

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

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





**VANNE  
ARRET GAZ**

**Lexique**

# Lexique

## Branchement

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

## Branchement particulier

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

## Catalogue des prestations

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

## Compteur

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

## Concentrateur

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

## Conditions standard de livraison (CSL)

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

## Conduite d'immeuble (CI)

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

## Conduite montante (CM)

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

## Contrat d'acheminement

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

## Contrat de fourniture

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

## Contrat de livraison direct (CLD)

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

## Degré-jour (de chauffe)

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

## Dispositif de mesurage

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

## Fournisseur

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

## Gestionnaire du réseau de distribution (GRD)

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

## GNV

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

## Installation intérieure

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

## Normo mètre cube (Nm<sup>3</sup>)

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

## Poste d'injection

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

## Poste de livraison

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

## Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)

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

## Pression de livraison

Pression relative du gaz au point de livraison.

## Quantité acheminée

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

## Réseau de distribution

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

## Réseau BP

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

## Réseau MPA / MPB

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

## Réseau MPC

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



Bilan d'activité 2018

# SDEM

Directeur de publication : Jérôme Chambin

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

Crédit photos : Grégory Brandel

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



GAZ RÉSEAU  
DISTRIBUTION FRANCE



QUEL QUE SOIT  
VOTRE FOURNISSEUR

L'énergie est notre avenir, économisons-la!

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