EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU **30 septembre 2016 à 18 h 00**

AUJOURD'HUI **trente septembre deux mille seize**

LE CONSEIL MUNICIPAL de la Ville de Clermont-Ferrand, convoqué par Monsieur le Maire le 23 septembre 2016, s'est réuni dans la salle ordinaire des séances.

Après avoir ouvert la séance, Monsieur le Maire procède à l'appel.

Etaient présents Mmes et MM. les Membres du Conseil dont les noms suivent :

Olivier BIANCHI, Maire, présidant la séance

Présent(e)s :	**Olivier BIANCHI, Françoise NOUHEN, Christine DULAC-ROUGERIE, Monique BONNET, Manuela FERREIRA DE SOUSA, Philippe BOHELAY, Simon POURRET, Isabelle LAVEST, Grégory BERNARD, Cécile AUDET, Jérôme GODARD, Cyril CINEUX, Jérôme AUSLENDER, Nicaise JOSEPH, Marion CANALES, Saïd Akim BARA, Gérard BOHNER, Nicolas BONNET, Valérie BERNARD, Christophe BERTUCAT, Jean-Luc BLANC, Jean-Pierre BRENAS, Dominique BRIAT, Edith CANDELIER, Jean-Christophe CERVANTES, Alparslan COSKUN, Louis COUSTÈS, Sondès EL HAFIDHI, Magali GALLAIS, Nadia GUERMIT-MAFFRE, Patricia GUILHOT, Pascal GUITTARD, Christiane JALICON, Claudine KHATCHADOURIAN-TECER, Marianne MAXIMI, Abdelmajid MELLOUKI, Pierre MIQUEL, Fabienne MONTEL, Didier MULLER, Florent NARANJO, Nicole PRIEUX, Dominique ROGUE-SALLARD, Sylviane TARDIEU, Odile VIGNAL, Guillaume VIMONT**
Excusé(e)s ayant donné pouvoir :	**Dominique ADENOT à Pascal GUITTARD, Géraldine BASTIEN à Edith CANDELIER, Alain LAFFONT à Marianne MAXIMI, Jean-Pierre LAVIGNE à Jean-Pierre BRENAS, Christian PORTEFAIX à Philippe BOHELAY, Laurence SCHLIENGER à Patricia GUILHOT**
Excusé(e)s :	**François BARRIÈRE, Isabelle PADOVANI, Antoine RECHAGNEUX**
Absent(e)s :	**Anne FAUROT**
Secrétaire :	**Marianne MAXIMI**

Mme Sondès EL HAFIDHI quitte la séance pendant le débat de la question n°2 et donne pouvoir à Mme Isabelle LAVEST.
Mme Nicaise JOSEPH arrive avant le vote de la question n°4 (fin du pouvoir donné à Mme Françoise NOUHEN).
M. Simon POURRET quitte la séance avant le vote de la question n°4 et donne pouvoir à M. le Maire.
Mme Nadia GUERMIT-MAFFRE arrive avant le vote de la question n°5 (fin du pouvoir donné à M. Jean-Luc BLANC).
Mme Nicaise JOSEPH quitte la séance avant le vote de la question n°50 et donne pouvoir à Mme Françoise NOUHEN.
Mme Christine DULAC-ROUGERIE quitte la séance avant le vote du vœu A puis revient à l'ouverture du débat du vote B.

Rapport N° 19

RAPPORT ANNUEL DE CONCESSION DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL POUR L'EXERCICE 2015

La Ville de Clermont-Ferrand a délégué par un contrat de concession, en date du 1er mars 1993, le service public de la distribution de gaz naturel à la société Gaz Réseau Distribution de France pour une durée de 30 ans.
Le réseau concédé fait 415km de long, avec un âge moyen de 26 ans et une valeur initiale des ouvrages concédés d'environ 66 M€.

Conformément aux dispositions légales, le délégataire a transmis à la Ville de Clermont-Ferrand son rapport annuel de concession pour l'exercice 2015.

Ce rapport comporte 3 documents :
- le compte-rendu d'activité de la concession
- le compte-rendu économique de la concession
- une synthèse de 2 pages

Ces documents présentent les travaux réalisés, des données comptables retraçant les opérations relatives à l'exécution de la délégation de service public, une analyse de la qualité du service et de la sécurité de la distribution ainsi que l'évolution du réseau. Les éléments du compte d'exploitation et l'inventaire du patrimoine concédé sont également exposés et permettent d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Les 3 documents évoqués ci-dessus sont joints en annexe sur CD-ROM.

Il vous est proposé, en accord avec votre commission de prendre acte de ce rapport.

DELIBERATION

Le Conseil Municipal prend acte de ce rapport.

Pour ampliation certifiée conforme.

Fait à Clermont-Ferrand, le 17 octobre 2016

Pour le Maire et par délégation,
L'Adjoint à l'Ecologie urbaine,
Développement Durable,
Eau et Assainissement

Nicolas BONNET

2015 L'activité de GRDF sur votre commune



• Le contrat de concession

La distribution publique de gaz naturel est confiée à GRDF par un contrat de concession rendu exécutoire le **01/03/1993**, pour une durée de **30** ans .

• Un réseau de gaz naturel performant

Longueur du réseau par matière (m)	2015	2014	2013
Polyéthylène (PE)	**260 539**	259 804	258 916
Acier	**127 928**	127 345	127 494
Autres matériaux	**26 658**	26 998	27 522
Total	**415 125**	414 147	413 932

Age moyen du réseau :**26** ans.

Valeur totale des ouvrages	2015	2014	2013
Valeur initiale des ouvrages en concession	**66 036 908 €**	64 584 353 €	63 268 565 €
Valeur des ouvrages en concession mis en service dans l'année	**1 478 646 €**	1 351 720 €	2 729 359 €

• Une distribution de qualité



Sécurité Gaz

Nos équipes interviennent 7/7j et 24/24h à votre service pour la mise en sécurité des installations. En 2015, **97,70%** des interventions sécurité ont été réalisées dans un délai inférieur à 1 h.

URGENCE SECURITE GAZ
0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Surveillance des réseaux

Les Véhicules de Surveillance Réseau (VSR) parcourent toute l'année, à titre préventif, les réseaux de distribution de gaz naturel. Ces contrôles sont complétés par une surveillance à pied de nos opérateurs.

266 611 mètres de réseau ont ainsi été surveillés en 2015 sur votre commune.

Appels d'Urgence Sécurité Gaz	2015	2014
Nombre total d'appels de tiers	**1 310**	1 258
dont appels pour fuite ou odeur de gaz	**497**	518
Nombre total d'incidents	**512**	529
dont incidents causés par travaux de tiers	**10**	18

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Les clients de votre commune

Au 31 décembre 2015 sur la commune, le nombre de clients se répartit ainsi :

Tarifs	Nombre de clients	Consommation (MWh)	Recettes (en €)
Clients T1 (< 6 MWh/an)	**14 026**	**ICS**	**NC**
Clients T2 (de 6 à 300 MWh/an)	**30 211**	**ICS**	**NC**
Clients T3 (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	**462**	**ICS**	**NC**
Clients T4 (> 5 GWh/an)	**10**	**ICS**	**NC**
Clients TP (tarif de proximité)	**1**	**ICS**	**NC**

* TP : industriels > à 5 GWh et éligibles à un raccordement direct au réseau de transport.

Les clients de votre commune	2015	2014	2013
Nombre total de clients	**44 710**	44 775	44 976
Quantités totales consommées (MWh)	**1 097 122**	1 060 969	1 315 258
Recettes d'acheminement (€)	**11 674 216**	11 078 946	12 287 457

ICS : selon le décret 2004-183, il n'est pas possible de vous communiquer cette Information Commercialement Sensible.

Pour tout projet ou demande de raccordement, des conseillers GRDF sont disponibles du lundi au vendredi de 8 h à 17 h. SERVICE CLIENT 09 69 36 35 34 Service & appel gratuits

Le suivi des travaux de tiers



Le guichet unique centralise les coordonnées des exploitants mais aussi les zones d'implantation des ouvrages gaz, ce qui rend plus efficace le processus de déclaration de travaux DT et DICT en évitant les déclarations inutiles. Les communes n'ont plus à détenir les plans de zonage des ouvrages.

DT-DICT sur votre commune	2015	2014	2013
Nombre de DT reçues et traitées	**762**	869	975
Nombre de DICT reçues et traitées	**2 575**	2 681	2 773
Nombre de DT avec présence d'ouvrages GRDF	**730**	837	919
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages GRDF	**2 352**	2 507	2 555

DT : Déclarations de travaux. DICT : Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux.

« Ma Concession Gaz » sur le site grdf.fr

Sur son site, GRDF met à disposition un portail dédié aux collectivités territoriales. Cet espace privé, nommé « Ma Concession Gaz », propose des documents en téléchargement, des actualités et des services digitaux. Pour accéder au portail « Ma Concession Gaz » de votre collectivité, créez un compte sur l'espace Collectivités de **grdf.fr** en renseignant votre code INSEE (63113) et en vous munissant du code de vérification propre à votre commune : **HHOSPYGP**

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Votre conseiller Collectivités territoriales GRDF
Conseils énergétiques, coordination travaux, projets d'aménagement

Nathalie FERARD
04 73 34 52 20
nathalie.ferard@grdf.fr

Illustrations : Denis Clavreul

Contrat Concession	C63113H0193A
	CLERMONT-FERRAND



2015

Compte rendu économique de la Concession

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE



Sommaire

Les investissements sur votre Concession 5

- Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession 5
- Les investissements sur la concession : mises en service présentées par familles d'ouvrage 8
- Les investissements sur la concession : flux de dépenses présentés par familles d'ouvrages 10
- Les investissements sur la concession : mises en service présentées par finalités 12
- Les investissements sur la concession : flux de dépenses présentées par finalités 13
- Les prévisions d'investissement 15

Préambule sur la notion de compte d'exploitation 16

- Que reflète le compte d'exploitation pour une délégation de service public dont le tarif est péréqué et régulé ? 16
- Le principe de péréquation tarifaire 16
- La contribution de la concession à la péréquation tarifaire 17
- L'impact du climat sur les quantités de gaz naturel acheminées par le réseau de distribution 19
- La part locale de la performance nationale de l'opérateur 20
- L'affectation des charges d'exploitation 21

Le compte d'exploitation de votre concession 22

- Le compte d'exploitation synthétique 22
- Détail des produits 23
- Détail des charges d'exploitation 24
- Détail des charges liées aux investissements sur les biens concédés 25
- Détail des charges liées aux investissements sur les autres biens 26

Méthodes d'élaboration du compte d'exploitation 27

- Les recettes d'acheminement 27
- Les recettes liées aux prestations complémentaires 27
- Les charges d'exploitation de la concession 29
- Les charges d'investissement de la concession 31

La valorisation du patrimoine 33

- Les origines du financement 33
- La valeur nette réévaluée de votre concession 35

Vos données économiques en ligne sur la « Plateforme de données » 38

Préambule

Cette partie consacrée à l'économie de votre concession est entièrement nouvelle.

Elle résulte des travaux et conclusions du groupe de travail de concertation " Nouvelles données pour une nouvelle donne ".

C'est une nouvelle étape pour GRDF pour plus de transparence sur les données économiques au regard des 3 grandes thématiques : les investissements, le compte d'exploitation et la valorisation du patrimoine de votre concession.



Les investissements sur votre concession

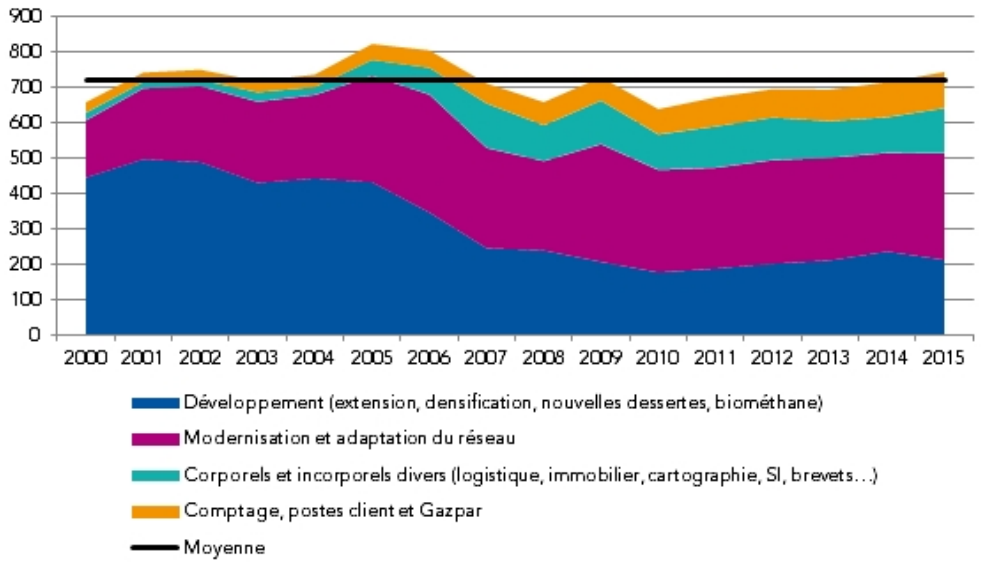
Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

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

Au plan national, les investissements de GRDF sont stables, avec un peu plus de 700 millions d'euros d'investissement par an depuis le début des années 2000.

La nature de ces investissements a évolué dans le temps :

- Entre 2000 et 2007, ils étaient notamment consacrés à la résorption des réseaux en fonte grise et à de nouvelles dessertes.
- Depuis 2007, les investissements dans les systèmes d'information sont en forte croissance liés, pour l'essentiel, à l'ouverture à la concurrence des marchés de fourniture du gaz naturel.



À ce jour, les investissements de GRDF se décomposent en un tiers lié au développement du réseau, un tiers au renouvellement du réseau et un tiers à d'autres dépenses (compteurs et systèmes d'information). Avec le déploiement des compteurs communicants gaz sur l'ensemble du territoire desservi par GRDF, les niveaux d'investissement devraient croître, au cours des prochaines années.

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

- il incite le distributeur à investir suffisamment. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation. La rémunération générée par un investissement décroit au cours du temps.
- il incite également le distributeur gaz 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 :

- **A court terme** : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- **A moyen terme** : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution, GRDF dispose d'une visibilité stricto sensu de 4 ans en début de période tarifaire, puis cette visibilité diminue jusqu'à la fin de la période tarifaire.
- **A long terme** : les échanges réguliers avec la CRE permettent une vision à plus long terme, notamment sur les projets complexes. Le projet compteurs communicants gaz dispose ainsi d'un cadre de régulation spécifique courant sur plusieurs périodes tarifaires. GRDF, ayant par nature une activité qui s'inscrit dans la durée, définit également sa stratégie d'entreprise sur le long terme (promotion du raccordement des unités de production de gaz renouvelable sur le réseau, mise en place des *smart gas grids* à horizon 2030).

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale (confer : chapitre « la politique d'investissement de GRDF » du compte-rendu d'activité) et est ensuite déclinée et adaptée localement. Il est important de souligner que les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque contrat, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession.

Votre interlocuteur de proximité se tient à votre disposition pour vous éclairer sur la politique d'investissement locale.

Les données présentées ci-après montrent l'impact économique de la réalisation de la politique d'investissement à l'échelle de votre concession. Voici quelques clés de lecture des tableaux présentés.

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (développement du réseau, déplacements d'ouvrages, adaptation et modernisation du réseau, comptage, systèmes d'information,...) et non par famille d'ouvrages (canalisations, branchements, vannes...). Cependant pour plus de visibilité, les investissements réalisés à l'échelle de votre concession sont présentés ci-après selon les deux logiques. Notamment GRDF ne maîtrise pas le nombre de demandes de nouveaux raccordements qui sont à la seule initiative des clients.

Les flux de dépenses et les mises en service sont également présentés. Les deux approches sont complémentaires et sont équivalentes en moyenne sur une période longue. A l'échelle de 2 années consécutives, il peut cependant y avoir des différences.

Le flux de dépenses correspond au montant décaissé sur une année, alors que la mise en service correspond à la totalité de la valeur. Exemple : GRDF pose une canalisation dans une rue et le chantier commence en décembre 2014. GRDF dépense 7 000€ avant le 31 décembre pour ouvrir une tranchée et 3 000€ début janvier 2015 pour poser la canalisation et finaliser le chantier. L'ouvrage est mis en service en janvier. La dépense (ie le flux) pour l'année 2015 est de 3000€, mais la valeur mise en service pour 2015 vaut 10 000€.

Les investissements sur les biens concédés correspondent aux dépenses effectives pour la construction de biens qui se situent physiquement sur le territoire de la concession, et dont l'objet est prévu au cahier des charges de la concession.

Les investissements relatifs aux autres biens correspondent pour la plupart à une quote-part des investissements réalisés à une échelle plus large que celle de la concession. Ceux-ci sont tout de même utiles à la concession et contribuent à la continuité et à la qualité du service assuré par GRDF. Par exemple, les investissements relatifs aux systèmes d'information de gestion de la clientèle ne sont pas localisés physiquement sur une concession en particulier. Ils servent pour tous les clients, où qu'ils se situent. Pour rendre compte de la quote-part de ces investissements supportée par les clients de chaque concession, le groupe de travail « Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne » a préconisé d'utiliser une clé de répartition simple pour présenter une vision globale des investissements réalisés par GRDF. C'est la clé « nombre de PDL » (PDL : « points de livraison », proche de la notion de clients) qui a été retenue.



Les investissements sur la concession : mises en service présentées par familles d'ouvrages

Vous trouverez ci-après les mises en service des investissements par familles d'ouvrages pour les biens concédés et les autres biens.

Année	2013		2014		2015	
	Montant K€	Quantité	Montant K€	Quantité	Montant K€	Quantité
BIENS CONCÉDÉS	2.554,1		1.355,3		1.489,6	
Premier établissement	1.831,3		809,0		970,8	
Canalisations de distribution	1.211,2	3.181	406,7	1.050	624,4	2.401
Branchements	355,9	170	349,3	163	296,1	147
Branchements - Individuels	262,9	109	188,2	72	181,6	88
Branchements - Collectifs	30,7	16	81,3	31	39,9	15
Branchements - Conduites montantes	44,1	26	45,1	30	54,0	23
Branchements - Conduites d'immeubles	18,2	19	34,7	30	20,6	21
Installations techniques	264,2		53,0		50,3	
Postes de détente	70,6	5	6,6	1	17,0	2
Protection Cathodique	70,9	3	0,2	0	2,0	1
Autres équipements	122,8	23	46,2	21	31,3	127
Renouvellement	722,8		546,3		518,8	
Canalisations de distribution	263,8	317	103,4	70	13,8	21
Branchements	454,3	153	442,8	146	494,0	140
Branchements - Individuels	154,4	71	137,7	65	111,7	55
Branchements - Collectifs	110,2	40	52,3	20	106,9	25
Branchements - Conduites montantes	114,6	21	138,5	32	154,2	29
Branchements - Conduites d'immeubles	75,1	21	114,3	29	121,2	31
Installations techniques	4,7		0,2		11,0	
Postes de détente	4,7	1	0,2	0	11,0	1

Année	2013		2014		2015	
	Montant K€	Quantité	Montant K€	Quantité	Montant K€	Quantité
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	983,0		723,6		663,9	
Installations techniques	210,2		177,6		111,5	
Postes clients et équipements de télérelevé	210,2	0	177,4	0	111,2	0
Autres équipements	0,1	0	0,1	0	0,2	0
Génie Civil	2,5	0	0,8	0		
Terrains	0,0	0	0,2	0	0,0	0
Mobilier et Matériels Divers	25,5	0	21,7	0	52,6	0
Aménagements	110,7	0	63,0	0	72,2	0
Compteurs	291,7	0	174,2	0	139,1	0
Véhicules et engins d'exploitation	71,5	0	61,6	0	50,5	0
Immobilisations incorporelles	270,9		224,6		238,0	
Projets informatiques	270,9	0	214,7	0	236,2	0
Autres immobilisations incorporelles			9,8	0	1,7	0

Les investissements sur la concession : flux de dépenses présentés par familles d'ouvrages

Vous trouverez ci-après les flux de dépenses des investissements par familles d'ouvrages pour les biens concédés et les autres biens.

.	2013		2014		2015	
	Montant K€	Quantité	Montant K€	Quantité	Montant K€	Quantité
BIENS CONCÉDÉS	2.675,0		1.375,5		1.400,4	
Premier établissement	1.766,6		753,2		939,2	
Canalisations de distribution	1.178,6	2.402	423,1	952	610,1	2.040
Branchements	358,7	120	290,1	91	288,0	116
Branchements - Individuels	238,5	96	170,4	54	178,3	77
Branchements - Collectifs	41,3	11	66,9	16	40,0	14
Branchements - Conduites montantes	57,7	7	28,3	10	51,8	13
Branchements - Conduites d'immeubles	21,3	6	24,6	11	18,0	12
Installations techniques	229,3		40,0		41,1	
Postes de détente	70,5	5	6,4	1	9,0	1
Protection Cathodique	36,0	1	0,2	0	0,8	0
Autres équipements	122,8	23	33,3	19	31,3	127
Renouvellement	908,3		622,3		461,2	
Canalisations de distribution	429,6	218	95,8	70	46,1	28
Branchements	460,3	139	507,4	130	407,6	111
Branchements - Individuels	154,6	70	143,3	65	113,4	51
Branchements - Collectifs	103,7	36	67,4	17	89,4	20
Branchements - Conduites montantes	124,3	17	170,7	26	107,7	19
Branchements - Conduites d'immeubles	77,7	16	126,0	22	97,0	21
Installations techniques	18,4		19,2		7,5	
Postes de détente	5,0	1	11,6	0	7,5	0
Protection Cathodique	6,9	0	1,2	0		
Autres équipements	6,5	0	6,3	0		

.	2013		2014		2015	
	Montant K€	Quantité	Montant K€	Quantité	Montant K€	Quantité
AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)	1.056,7		895,2		989,0	
Installations techniques	225,9		116,9		97,9	
Postes clients et équipements de télérelevé	225,8	0	116,7	0	97,7	0
Autres équipements	0,1	0	0,2	0	0,2	0
Génie Civil	0,3	0	0,8	0		
Terrains	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Mobilier et Matériels Divers	20,5	0	30,4	0	50,2	0
Aménagements	88,4	0	78,7	0	70,6	0
Compteurs	292,2	0	178,6	0	145,4	0
Véhicules et engins d'exploitation	71,5	0	61,6	0	50,5	0
Immobilisations incorporelles	357,9		428,2		574,4	
Projets informatiques	351,2	0	387,4	0	555,9	0
Autres immobilisations incorporelles	6,7	0	40,9	0	18,5	0

Les investissements sur la concession : mises en service présentées par finalités

Vous trouverez ci-après les mises en service des investissements par finalités. Les catégories " Développement du réseau " (hors " dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession "), " déplacements d'ouvrages à la demande de tiers ", " adaptation et modernisation des ouvrages " correspondent à des biens concédés.

	2013 K€	2014 K€	2015 K€
TOTAL	3.537,1	2.079,0	2.153,5
Développement du réseau	804,6	493,2	495,7
Raccordements individuels de pavillons et petits professionn	146,0	203,9	152,8
sans extension	101,9	149,0	92,7
avec extension	44,0	54,9	60,1
Lotissements, zones d'aménagement	24,2	0,3	64,9
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	634,6	288,8	277,9
sans extension	147,6	136,1	122,7
avec extension	487,0	152,7	155,3
Extension sur territoire concédé pour desserte autre commu	-0,2	0,2	0,1
Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	633,4	145,1	94,5
Adaptation et sécurisation des ouvrages	1.198,1	774,7	958,2
Investissements de structure des ouvrages	401,1	146,6	299,2
Dont restructurations et renforcements	57,8	4,9	17,7
Dont schéma de vannage	343,3	141,7	281,5
Modernisation des ouvrages	715,1	570,4	600,3
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,…)	31,3	88,1	67,7
Dont branchements et ouvrages collectifs	435,6	401,8	410,7
Autres investissements de modernisation	248,1	80,6	121,9
Modernisation de la cartographie	81,9	57,7	58,7
Comptage	501,9	351,7	250,3
Postes de livraison clients	204,5	177,1	105,7
Compteurs et télérelevé	297,4	174,6	144,6
Autres	399,3	314,3	354,9
Logistique	200,5	148,9	175,6
Véhicules	71,5	61,6	50,5
Immobilier	112,9	63,9	72,1
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	16,2	23,4	53,0
Système d'information	198,7	165,4	179,3

Les investissements sur la concession : flux de dépenses par finalités

Vous trouverez ci-après les flux de dépenses des investissements par finalités. Les catégories " Développement du réseau " (hors " dont postes biométhane et/ou stations GNV hors concession "), " déplacements d'ouvrages à la demande de tiers ", " adaptation et modernisation des ouvrages " correspondent à des biens concédés.

Le tableau ci-après présente les investissements réalisés et les prévisions d'investissement.

	2013 K€	2014 K€	2015 K€	2016 K€	2017 K€	2018 K€
▼ Développement du réseau	809,8	472,4	473,3	504,3	485,0	485,0
▼ Raccordements individuels de pavillons et petits professionn	143,7	181,5	142,1	178,1	165,0	165,0
▪ sans extension	104,2	128,3	82,0	110,0	110,0	110,0
▪ avec extension	39,6	53,2	60,1	68,1	55,0	55,0
▪ Lotissements, zones d'aménagement	14,2	1,1	84,7	56,1	50,0	50,0
▼ Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	652,0	289,6	244,9	270,0	270,0	270,0
▪ sans extension	164,5	116,1	122,8	120,0	120,0	120,0
▪ avec extension	487,5	173,5	122,0	150,0	150,0	150,0
▪ Extension sur territoire concédé pour desserte autre commu	-0,2	0,1	1,6	0,0	0,0	0,0
▪ Déplacements d'ouvrages à la demande de tiers	606,3	145,5	94,7	161,4	114,7	100,0
▼ Adaptation et sécurisation des ouvrages	1.337,9	815,1	916,4	698,7	703,7	670,8
▼ Investissements de structure des ouvrages	571,0	124,2	323,6	25,0	15,0	15,0
▪ Dont restructurations et renforcements	58,3	4,5	50,0	0,0	0,0	0,0
▪ Dont schéma de vannage	512,8	119,7	273,5	25,0	15,0	15,0
▼ Modernisation des ouvrages	687,8	633,5	508,9	595,0	625,0	595,0
▪ Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,…)	31,8	100,1	54,6	120,0	150,0	120,0
▪ Dont branchements et ouvrages collectifs	433,0	443,1	332,7	325,0	325,0	325,0
▪ Autres investissements de modernisation	223,0	90,2	121,6	150,0	150,0	150,0
▪ Modernisation de la cartographie	79,1	57,4	83,9	78,7	63,7	60,8

	2013 K€	2014 K€	2015 K€	2016 K€	2017 K€	2018 K€
Comptage	518,0	295,2	243,2	298,8	278,5	272,7
▪ Postes de livraison clients	223,1	116,5	92,4	150,0	150,0	150,0
▪ Compteurs et télérelevé	294,9	178,7	150,8	148,8	128,5	122,7
Autres	459,6	542,5	662,0	732,9	684,5	591,2
Logistique	183,1	173,2	171,5	194,5	232,0	168,2
▪ Véhicules	71,5	61,6	50,5	96,9	135,1	71,9
▪ Immobilier	88,7	79,4	70,4	42,7	47,2	47,8
▪ Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	22,9	32,2	50,5	54,9	49,7	48,5
▪ Système d'information	276,5	369,3	490,5	538,4	452,5	423,0

Les prévisions d'investissements

Dans le cadre de la démarche de concertation " Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne ", GRDF s'est engagé à produire des prévisions d'investissements 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).**[1]

A l'échelle de GRDF, les investissements ainsi prévus représentent de l'ordre de 80% du montant total des investissements de la zone péréquée. Les prévisions présentées par GRDF ne sont pas engageantes, et comme toute prévision, elles sont soumises à des aléas (par exemple les autorisations de voirie, le nombre de demandes de raccordements des clients...) et ne se révèleront pas forcément exactes. Votre interlocuteur de proximité pourra vous expliquer l'an prochain les raisons expliquant les différences entre la prévision présentée dans les CRAC 2015 et les montants effectivement investis en 2016. Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par nature, notamment parce que certains investissements ne sont pas directement choisis délibérément par GRDF : c'est le cas par exemple pour les investissements de développement du réseau liés essentiellement au nombre de demandes de nouveaux raccordements et à la typologie des clients concernés (raccordement d'un client résidentiel, d'une ZAC, d'un client industriel). Ces derniers sont obligatoires et ne sont prévisibles que par tendance dès lors que la concession est suffisamment grande. Pour autant, un certain nombre de demandes de raccordement sont connues à l'avance (lotissements, ZAC, projets de rénovation urbaine). Les tendances de marché permettent également d'estimer le volume de raccordement potentiel. Ce volume est traduit en investissement. Plus l'horizon est proche, plus l'estimation est juste.

En ce qui concerne les investissements de déplacement d'ouvrages, les grands projets urbains (tramways, métros,...) permettent d'avoir une visibilité des investissements à 2 ou 3 ans. Le partage en amont avec les collectivités sur leurs projets d'aménagement de voirie (création d'un nouveau rond-point, élargissement de chaussées) permet également d'améliorer la visibilité à court terme.

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

- Investissements réglementaires au titre de l'amélioration de la sécurité industrielle (par exemple : investissements relatifs aux réseaux à " hautes caractéristiques ", pour lesquels la pression est supérieure à 16 bar). Ils sont également prévisibles à 2 ou 3 ans dans le cadre de programmes.
- Investissements volontaires et prévisibles. Ils sont décidés en fonction de plusieurs critères (exemple : nombre d'incidents, retour d'expérience suite à maintenance/surveillance...). Ils sont caractérisés en fonction de la garantie de sécurité des personnes, de continuité de service et de maintien en conditions opérationnelles des ouvrages. Les choix de renouvellement de réseaux sont décidés à partir de l'analyse de ces critères et de la nécessaire coordination des travaux avec les autres opérateurs et collectivités.

Plusieurs rubriques d'investissement 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 télé-relève " sont définies à la maille régionale et sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL de la concession par rapport au nombre de PDL total de la région concernée.
- Les prévisions d'investissements " Logistiques (Véhicules, Immobilier, Autres) " et " systèmes d'information " sont définies à partir d'enveloppes budgétaires régionales et nationales. Selon que les enveloppes soient régionales ou nationales, 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.

[1] Pour les contrats ne remplissant pas ce critère, les investissements prévisionnels 2016, 2017, 2018 ne sont pas renseignés

• Préambule sur la notion de compte d'exploitation

Que reflète le compte d'exploitation pour une délégation de service public dont le tarif est péréqué et régulé ?

La construction d'un compte d'exploitation reflétant au plus près l'activité de votre concession est une étape importante dans le dialogue entre vous, autorité concédante, et GRDF. Ce compte d'exploitation est le fruit des travaux du groupe de travail " Nouvelles données pour une nouvelle donne ". Les spécificités du service public de la distribution de gaz naturel (péréquation tarifaire, maitrise d'ouvrage des travaux assurée pour l'essentiel par GRDF, infrastructures diffuses...) se retrouvent dans les rubriques de ce compte d'exploitation. Pour bien appréhender ce qu'il reflète et ce qu'il contient, il convient de bien comprendre le cadre régulatoire dans lequel s'exerce l'activité, en particulier la notion de péréquation tarifaire.

Le principe de péréquation tarifaire

Pour aborder la notion de compte d'exploitation, il est essentiel de bien comprendre le mode de détermination du tarif de distribution de gaz naturel (ATRD) issu de la régulation actuelle et fixée par la CRE. Ce mode de calcul tient compte des spécificités des dépenses d'exploitation des réseaux et de la rémunération des investissements propres au secteur de la distribution de gaz naturel.

Le tarif de distribution péréqué de GRDF est déterminé par la CRE **à partir de l'ensemble des charges de GRDF** sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur de réseau efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession (confer : chapitre " La tarification du service de distribution du gaz naturel " du compte-rendu d'activité).

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 et les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé. A contrario, en cas de " non péréquation ", un réseau peu dense (avec un faible nombre de clients et une faible consommation au kilomètre) présenterait normalement un coût d'exploitation par client élevé et à l'inverse, un réseau dense présenterait un coût d'exploitation par client relativement moins élevé[2].

Le tarif de distribution est identique quels que soient les réseaux de distribution en amont ou en aval de la concession, alors qu'en cas de " non-péréquation " certaines concessions éloignées du réseau de transport devraient normalement payer des charges de transit sur les réseaux de distribution amont.

Enfin, le tarif de distribution est identique quels que soient les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. Le tarif péréqué est stable dans le temps pour chaque concession, ce qui préserve aussi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissement.

[2] Hors cas de zones d'agglomérations très denses où les contraintes de circulation ou d'accessibilité des ouvrages sont telles qu'elles peuvent occasionner des surcoûts importants.

La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

Si pour une délégation de service public dont le tarif est fixé par le contrat de concession, le compte d'exploitation permet de mesurer la marge du concessionnaire et de s'assurer que le tarif négocié est au bon niveau (et le cas échéant de rediscuter le niveau de tarif), cela n'est pas le cas pour un service péréqué, comme la distribution publique de gaz naturel, puisque l'équilibre économique n'est pas recherché concession par concession, mais à l'échelle nationale de toutes les concessions. Le groupe de travail " Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne " a cependant souligné l'importance de disposer d'un compte d'exploitation à l'échelle de la concession **pour que chaque autorité concédante puisse mesurer chaque année sa place dans le système de péréquation national.**
Pour mettre en lumière cette **contribution à la péréquation**, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les usagers à travers le tarif de distribution soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais cela au périmètre de la concession. **Le compte d'exploitation constitue donc la déclinaison locale des principes de détermination tarifaire définis par la CRE.**

Il est toutefois apparu au groupe de travail que faire la différence entre les recettes et les charges de la concession et considérer cette différence comme la contribution (positive ou négative) de la concession à la péréquation tarifaire n'était ni exact, ni satisfaisant. Si le mécanisme tarifaire mis au point par la CRE est bien destiné à ce que les recettes du distributeur couvrent ses charges, cela est vrai en moyenne sur plusieurs années mais cela ne se réalise pas chaque année, pour les raisons suivantes :

- les recettes sont variables du fait d'un aléa climatique important : dans une année chaude les recettes ne seront pas suffisantes pour couvrir les charges, dans une année froide elles seront au contraire plus élevées que les charges.
- les aléas sur les charges et la régulation incitative (incitation de l'opérateur à la performance sur les dépenses d'exploitation, bonus/malus financiers liés à l'atteinte d'objectifs en matière de qualité de service et d'efficacité des actions de promotion du gaz, etc.) impliquent que le distributeur peut réaliser chaque année un gain ou une perte par rapport à l'équilibre tarifaire déterminé initialement par le régulateur.

Le groupe de travail en a conclu qu'il fallait scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- l'impact du climat sur les recettes ;
- la contribution (positive ou négative) à la péréquation tarifaire (dont la somme sur l'ensemble des contrats doit bien être nulle chaque année) ;
- la part locale de la performance de GRDF au regard des principes de régulation incitative.

La contribution à la péréquation est calculée selon la méthode proposée par le représentant de l'Ordre des Experts-Comptables dans le groupe de travail " Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne ".
Cette méthode consiste, une fois l'impact climatique sur les recettes mis en évidence, à répartir sur les contrats de concession les recettes totales (" à climat moyen ") sur la zone de péréquation au prorata des charges de chaque concession puis de faire la différence entre ces produits répartis et les recettes réelles : cette différence correspond à la contribution à la péréquation. Le résultat résiduel (c'est-à-dire la différence entre les recettes d'une part et les charges, l'impact climatique sur les recettes et la contribution à la péréquation d'autre part) représente alors la part locale de la performance de GRDF.

Pour comprendre simplement cette méthode, il suffit de se figurer que la répartition des recettes totales au prorata des charges de la concession représente le chiffre d'affaires que le concessionnaire devrait percevoir pour équilibrer recettes et charges s'il n'y avait pas de péréquation : la différence entre ce chiffre d'affaires " non péréqué " et le chiffre d'affaires réel au tarif péréqué permet de déterminer si la concession contribue au système de péréquation ou au contraire si elle en bénéficie.

Illustration :

Si la péréquation était construite sur 3 concessions fictives :

	Concession 1	Concession 2	Concession 3	National
Produits résultant de la facturation (recettes acheminement et hors acheminement)	110,0	176,0	154,0	440,0
Produits résultant de la facturation (recettes acheminement et hors acheminement) à climat moyen	100,0	160,0	140,0	400,0
Charges d'exploitation fixées par la CRE pour l'année				210,0
Charges d'exploitation (y compris performance de l'opérateur)	49,0	58,8	98,0	205,8
Charges liées aux investissements selon les principes de la CRE	40,0	60,0	90,0	190,0
Somme des charges	89,0	118,8	188,0	395,8
Total incluant la péréquation et de l'impact climatique et la performance	21,0	57,2	-34,0	44,2
Répartition au prorata des charges	23%	30%	48%	100%
Produits fictifs à climat moyen répartis au prorata des charges	90,0	120,0	190,0	400,0
Dont impact climatique	10,0	16,0	14,0	40,0
Dont contribution à la péréquation	10,0	40,0	-50,0	0,0
Dont part locale de la performance nationale de l'opérateur	1,0	1,2	2,0	4,2

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système de solidarité national. Inversement, si la contribution à la péréquation est négative, cela signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national. La " valeur " de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaitre la situation de sa concession dans le système de solidarité mais elle n'a absolument aucune incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service.

La contribution à la péréquation mise ainsi en évidence dépend de plusieurs facteurs : du nombre de clients, de leur consommation, de l'activité d'exploitation sur la concession, de la quantité d'ouvrages, des valeurs initiales des ouvrages et de l'âge de ceux-ci.

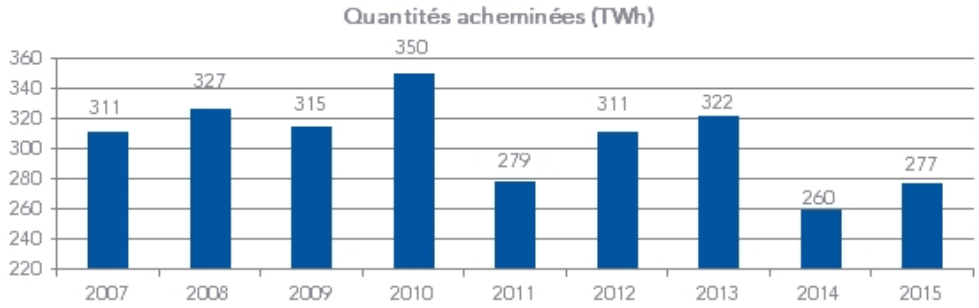
A noter :

1. Le tarif de distribution péréqué de GRDF est déterminé selon le principe de juste couverture des charges de l'opérateur par les recettes, la contribution à la péréquation au niveau national est donc nulle. Avec la méthode de calcul retenue et décrite ci-dessus, on vérifie bien que la somme des contributions à la péréquation de toutes les concessions en zone péréquée est nulle.
2. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Même si les facteurs d'une concession donnée ne changent pas, leur évolution à la maille nationale aura un impact sur la contribution à la péréquation de toutes les concessions.

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 également qu'il soit possible d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

En effet, les quantités acheminées évoluent très fortement d'une année sur l'autre, comme le montre cet historique au niveau national :



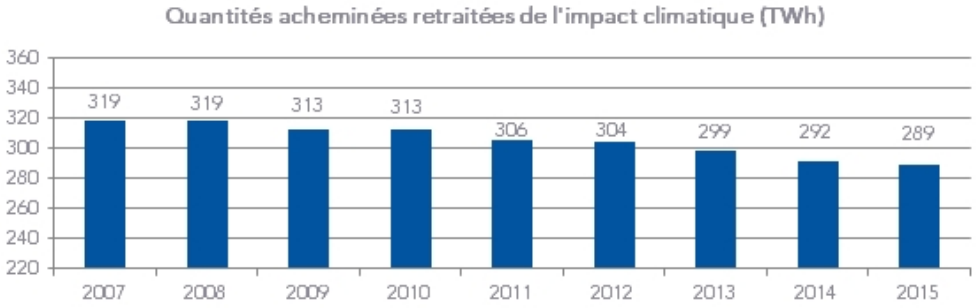
Ces variations sont dues à plusieurs effets : les variations du nombre d'usagers, de la consommation spécifique de chaque usager et surtout l'impact du climat. L'effet du climat est prépondérant et masque largement les deux autres : les quantités acheminées varient ainsi de plus ou moins 15% par rapport à la moyenne des 9 dernières années pour les années les plus froides et les plus chaudes.

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 : GRDF utilise les données météorologiques tri-horaires d'une trentaine de stations météo (chaque commune étant rattachée à une station météo - voir table des PITD sur gtg2007.com)
- Des températures de référence : la base de référence climatique utilisée est constituée des moyennes journalières des températures des stations sur un historique de 30 ans conformément à la préconisation de l'Organisation Météorologique Mondiale et redressée du réchauffement climatique.
- Des variables climatiques, qui permettent de prendre en compte le fait que tous les consommateurs ne réagissent pas de la même façon aux variations de températures en été ou en hiver.
- Des variables calendaires, qui permettent de prendre en compte les différences d'usages domestiques ou tertiaire/industriel (ces derniers ne consomment pas, ou peu, les jours non ouvrés par exemple) ainsi que l'effet des années bissextiles.

Ce modèle de calcul est un modèle statistique sophistiqué qui donne des résultats très satisfaisants à l'échelle régionale et est amélioré continuellement.

Au niveau national, les quantités acheminées (théoriques) à climat de référence sont les suivantes :



Ainsi entre 2014 et 2015 les quantités (théoriques) acheminées à climat de référence diminuent de 1% alors que les quantités réellement acheminées ont augmenté de 6,5%.

C'est le foisonnement sur l'ensemble des clients desservis par GRDF qui rend ce modèle statistique juste dans son ensemble. Autrement dit, l'application directe de ce modèle à l'échelle de la concession donnerait très probablement des résultats faux.

Afin de mettre au point une méthode d'évaluation de l'impact climatique qui puisse être utilisée à l'échelle de la concession, GRDF a développé une méthode alternative, qui simule une consommation " à climat moyen " client par client en s'appuyant sur la " **méthode publique des profils** " définie par l'instance de concertation gaz de la CRE (GTG 2007, groupe de travail mis en place par la CRE lors de l'ouverture du marché, réunissant les distributeurs et les transporteurs pour faire fonctionner le système gazier).
La méthode des profils permet de calculer une estimation de consommation journalière pour chaque point de comptage (PCE). Pour cela, la température moyenne journalière, la station météo, la zone climatique, la consommation annuelle de référence (CAR) et le profil de chaque client pour chaque concession sont pris en compte. L'application de cette méthode donne des résultats différents de la méthode statistique régionale. L'impact climatique ainsi calculé est recalé sur les résultats de la méthode statistique régionale.

Les consommations à climat moyen sont ensuite valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation constitue la ligne " impact climatique " du compte d'exploitation.

La méthode présente des imperfections, mais c'est la seule réalisable en l'état actuel des connaissances de GRDF. Elle permet toutefois d'apprécier l'impact climatique à l'échelle de la concession.

Lorsque le chiffre est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas obtenu toutes les recettes que la CRE avait estimée sur la base d'une température moyenne et constitue donc un manque à gagner pour GRDF (et inversement).

La part locale de la performance nationale de l'opérateur

La part locale de la performance nationale de l'opérateur est donc calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation.
Elle n'est pas identique pour chaque concession et dépend réellement du niveau de performance de GRDF à l'échelle locale. Lorsque le chiffre est positif, cela signifie que GRDF a dépassé la performance nationale imposée par la CRE et réalise un gain sur la concession (et inversement).

L'affectation des charges d'exploitation

Pour estimer au plus juste la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, calculées selon les méthodes fixées par la CRE pour déterminer le tarif de distribution de GRDF. Il y a deux types de charges : les charges d'exploitation qui traduisent les coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service et les charges liées aux investissements qui correspondent aux remboursements des investissements et à leur coût de financement.

S'agissant des charges d'exploitation, rappelons que ce tarif 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.

Ainsi, GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession : c'est le principe même de la délégation de service public que de confier la gestion du service concédé à une entreprise qui mutualise les moyens permettant de répondre aux missions qui lui ont été confiées sur plusieurs concessions, dans un souci d'optimisation opérationnelle et économique.

Pour certains services publics délégués, il est relativement facile de connaître les charges relatives à la gestion du service à partir des factures et dépenses de l'entreprise délégataire. C'est le cas notamment pour la gestion d'équipements et d'infrastructures localisées. A titre d'exemple, les factures de produits chimiques utilisés par un centre aquatique sont directement liées à la gestion du service.
Lorsque l'infrastructure concédée est plus diffuse sur le territoire, il devient plus complexe de rattacher directement des dépenses à la gestion d'un seul service/d'une seule concession. C'est le cas pour la gestion de réseaux interconnectés et maillés sur plusieurs concessions. Par exemple, les charges liées au salaire d'un agent d'intervention sont difficilement rattachables directement à telle ou telle concession si ce dernier intervient sur les réseaux de plusieurs concessions. Dans ce cas, il devient nécessaire d'affecter ces charges en utilisant des règles, qui doivent être identiques pour toutes les concessions, pour ne pas en pénaliser certaines et/ou ne pas compter plusieurs fois ces charges.

Le groupe de travail " Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne " a souhaité que les charges de chaque concession reflètent la réalité de l'exploitation, et a défini l'ensemble des nouvelles règles pour fournir la meilleure vision économique de l'exploitation aux autorités concédantes. Ces règles sont précisées à la suite de la présentation du compte d'exploitation.

S'agissant des charges liées aux investissements, il est primordial de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les usagers et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, des informations sur ces investissements et leur amortissement ne suffisent pas : il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Le groupe de travail " Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne " a donc souhaité que les charges d'investissement soient calculées selon les principes définis par la CRE, détaillés à la suite de la présentation du compte d'exploitation.

A retenir : les dépenses d'exploitation sont mutualisées, donc difficilement rattachables à une concession en particulier. Cela nécessite des règles d'affectation identiques pour toutes les concessions. A 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 concession (c'est le cas pour les biens concédés, notamment). Pour les autres biens nécessaires à la concession mais qui ne sont pas situés physiquement sur celle-ci (5%), les charges d'investissement sont ventilées au nombre de PDL de la concession (Points De Livraison, proche de la notion de clients), conformément aux recommandations du groupe de travail.

• Le compte d'exploitation de votre concession

Le compte d'exploitation synthétique

	2014 K€	2015 K€	Variation %
▾ Produits	12.101,2	12.664,7	4,7
▪ Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	11.078,7	11.674,0	5,4
▪ Recettes liées aux prestations complémentaires	1.022,5	990,7	-3,1
▾ Charges	12.738,0	12.981,8	1,9
▪ Charges d'exploitation de la concession	6.646,9	6.877,6	3,5
▪ Charges liées investissements sur les biens concédés	5.043,4	5.018,3	-0,5
▪ Charges liées investissements autres biens	1.047,7	1.085,9	3,7
▾ Total	-636,8	-317,1	
▪ Dont impact climatique	-696,9	-318,4	
▪ Dont contribution de la concession à la péréq. tarifaire	74,5	-115,2	
▪ Dont part locale de la performance nationale de l'entreprise	-14,3	116,5	

Remarques :

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

Détail des produits

	2014 K€	2015 K€	Variation %
Produits	12.101,2	12.664,7	4,7
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	11.078,7	11.674,0	5,4
Recettes pour acheminement du gaz naturel (T1-T2)	8.055,5	8.626,0	7,1
Recettes pour acheminement du gaz naturel (T3-T4-TP)	3.023,3	3.048,0	0,8
Recettes liées aux prestations complémentaires	1.022,5	990,7	-3,1
Recettes liées aux prestations du catalogue	908,0	896,3	8,3
Recettes liées aux prestations ponctuelles	269,7	317,1	17,6
Extens°, créat° de racco ou déplct/modif/supp de brancht	79,1	136,8	72,9
Prestations clients aux conditions standards de livraison	190,6	180,2	-5,4
Prestations clients ayant un contrat de livraison direct		0,1	X
Recettes liées aux prestations récurrentes	638,3	579,1	-9,3
Prestations clients aux conditions standards de livraison	253,2	271,0	7,0
Prestations clients ayant un contrat de livraison direct	385,1	308,1	-20,0
Recettes autres travaux (déplact d'ouvrages, abandons)	42,6	40,2	-5,5
Autres recettes	71,9	54,2	-24,6

Détail des charges d'exploitation

	2014 K€	2015 K€	Variation %
Charges d'exploitation de la concession	6.646,9	6.877,6	3,5
Main d'œuvre	2.870,9	2.952,9	2,9
Achats de matériel, fournitures et énergie	430,3	468,1	8,8
Sous-traitance	238,3	231,4	-2,9
Autres charges d'exploitation	2.486,5	2.554,7	2,7
Dont immobilier	339,7	346,3	2,0
Dont informatique, poste et telecom	432,8	420,2	-2,9
Dont assurances	170,3	218,9	28,6
Dont entretien des véhicules et carburant	36,7	41,7	13,5
Dont communication et développement des usages du gaz nature	103,7	107,6	3,7
Dont autres	380,9	429,3	12,7
Dont charges liées aux prestations complémentaires	1.022,5	990,7	-3,1
Redevances	16,3	18,8	15,5
Dont redevance d'occupation du domaine public	16,3	18,8	15,5
Impôts et taxes	165,6	176,1	6,4
Dont CVAE et taxes foncières	147,6	155,4	5,3
Dont autres impôts et taxes	18,0	20,7	15,4
Contribution des fonctions centrales mutualisées	439,0	475,5	8,3

Détail des charges liées aux investissements sur les biens concédés

	2014 K€	2015 K€	Variation %
Charges liées investissements sur les biens concédés	5.043,4	5.018,3	-0,5
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	2.310,2	2.317,7	0,3
Branchements - Individuels	823,1	828,2	0,6
Branchements - Collectifs	414,7	415,6	0,2
Branchements - Conduites montantes	785,1	782,0	-0,4
Branchements - Conduites d'immeubles	287,3	291,8	1,6
Premier établissement hors branchements	1.531,5	1.538,6	0,5
Canalisations de distribution	1.312,2	1.322,2	0,8
Installations techniques	218,8	216,0	-1,3
Postes de détente	117,9	114,4	-3,0
Protection Cathodique	73,4	71,5	-2,6
Autres équipements	27,5	30,1	9,4
Génie Civil	0,0	0,0	X
Terrains	0,5	0,5	0,2
Aménagements	0,0	0,0	X
Renouvellement hors branchements	1.201,7	1.162,0	-3,3
Canalisations de distribution	1.186,0	1.146,2	-3,4
Installations techniques	15,6	15,8	0,9
Postes de détente	15,6	15,8	0,9
Protection Cathodique	0,0	0,0	-8,6

Détail des charges liées aux investissements sur les autres biens

	2014 K€	2015 K€	Variation %
Charges liées investissements autres biens	1.047,7	1.085,9	3,7
Installations techniques	182,4	190,3	4,3
Postes de détente	2,1	2,0	-2,2
Postes clients et équipements de télérelevé	179,5	187,6	4,5
Autres équipements	0,9	0,6	-26,7
Génie Civil	0,9	0,9	-3,0
Terrains	1,5	1,5	0,0
Mobilier et Matériels Divers	64,7	64,0	-1,1
Aménagements	84,2	89,4	6,1
Compteurs	306,7	306,5	-0,1
Véhicules et engins d'exploitation	85,5	84,9	-0,8
Immobilisations incorporelles	321,6	348,5	8,3
Projets informatiques	320,8	346,6	8,0
Autres immobilisations incorporelles	0,8	1,9	122,7

• Méthodes d'élaboration du compte d'exploitation

Les recettes d'acheminement

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 recettes d'acheminement sont reconstituées[3].

Les recettes liées aux prestations complémentaires

Ces recettes contiennent les recettes liées aux prestations du " catalogue ", les recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages), le cas échéant les recettes pour l'acheminement du gaz vers un réseau aval n'étant pas dans la zone de desserte exclusive 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 :

- Couvertes par le tarif d'acheminement (ex. : changement de fournisseur sans déplacement, intervention de sécurité et de dépannage, relevé cyclique, mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture)
- Payantes, facturées à l'acte ou périodiquement suivant leur nature (ex. : 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 est individualisée dans le système de facturation de GRDF par un " code frais " (confer " catalogue de prestations ", disponible sur www.grdf.fr) et sont enregistrées au périmètre de chaque concession. Lorsqu'une prestation est suivie par un code frais, un retraitement simple dans le système de gestion de GRDF permet de retranscrire directement les recettes afférentes dans le compte d'exploitation de la concession.

La présentation de ces recettes respecte la structure du catalogue de prestations.

- Les recettes liées aux prestations ponctuelles à destination des clients aux conditions standards de livraison sont identifiées par des " codes frais " et contiennent les recettes des prestations suivantes :
- Mises en service, coupures ou déposes 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,...)

[3] Les quantités facturées aux clients T3, T4, TP (connues à la maille de la concession) sont soustraites des quantités livrées, hors pertes sur le réseau de distribution, aux Points d'Interface Transport Distribution (chaque commune est rattachée à un seul de ces points d'interface). Le solde est reventilé aux communes rattachées à un PITD en fonction du rapport de la somme des Consommations Annuelles de Référence (CAR) des clients T1+T2 de la commune et de la somme des CAR des clients T1+T2 du PITD.

- Les recettes liées aux prestations récurrentes à destination des clients aux conditions standards de livraison sont identifiées par des " codes frais " et contiennent les recettes des prestations suivantes : locations 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 cyclique avec déplacement
- Les 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 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.
- Les recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane sont identifiées par des " codes frais " et sont constituées des prestations d'études, de raccordements, d'analyse de la qualité du biométhane, 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.

Recettes pour l'acheminement du gaz vers un réseau aval n'étant pas dans la zone de desserte exclusive

Lorsqu'une concession de la zone de péréquation (dite " concession amont " permet l'acheminement de 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[4].

Cette valeur de 50 %, applicable quel que soit l'opérateur amont, correspond à la couverture :
- des charges d'exploitation normatives, qui représentent en moyenne 47 % du tarif ATRD (charges d'exploitation / total des charges),
- et d'une quote-part des charges de capital normatives au titre des renforcements futurs, représentant en moyenne 3 % du tarif de distribution.

Dans les comptes d'exploitation des concessions aval, il s'agit d'une charge[5], mais par convention celle-ci est présentée comme une « recette négative ».

Autres recettes

Seules les " autres recettes " ne sont pas directement rattachables à chaque concession. Il s'agit :
- de recettes provenant d'activités régulées et dont le tarif est défini par la CRE dans le catalogue de prestations, mais qui ne sont pas identifiées par un code frais.

[4] Confer arrêté du 2 juin 2008 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, modifié par l'arrêté du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, repris par les délibérations du 28 février 2012 (" ATRD 4 ") et du 10 mars 2016 (" ATRD5 ") portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF.

[5] Lorsqu'une concession aval hors de la zone de péréquation a elle-même des concessions aval hors de la zone de péréquation, la charge supportée peut être " compensée " par les recettes engendrées par ces dernières.

- de recettes provenant d'activités régulées et dont le tarif est défini par la CRE dans le catalogue de prestations, mais qui ne sont pas liées à des activités sur le territoire de la concession (Exemple : recettes liées aux formations réalisées pour le personnel des fournisseurs).
- de recettes diverses provenant d'activités régulées, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement, mais qui ne sont pas liées à des activités sur le territoire de la concession.

Ces recettes représentent environ 13 M€ sur 200 M€ à l'échelle de GRDF.
Conformément aux recommandations du groupe de travail " Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne ", elles sont réparties sur chaque concession au prorata des PDL de chaque concession.

Les charges d'exploitation de la concession

Comme on l'a vu précédemment, lorsque l'infrastructure gérée est diffuse et maillée sur le périmètre de plusieurs contrats, il devient plus complexe de rattacher les dépenses à chacun des contrats de concession. En effet, bien que les temps de maintenance soient suivis acte par acte, lorsqu'un agent de maintenance sur le réseau part le matin de son lieu d'embauche et effectue un certain nombre d'interventions sur un nombre différent de contrats, comment affecter correctement la charge de main d'œuvre correspondant aux temps de trajet de cet agent ?
Le débat s'est tenu dans le groupe de travail " Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne ". Il en ressort que :

- Du fait de la mutualisation des moyens sur plusieurs concessions (générant des économies d'échelle), il n'existe pas de manière parfaite pour rattacher ces charges mutualisées à chacune des concessions.
- Plus la méthode d'affectation des charges est sophistiquée - dans le souci de refléter au mieux l'économie de la concession, 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.

Le groupe de travail a convergé unanimement sur le fait que les charges d'exploitation de la concession doivent tout de même refléter au mieux la réalité de l'exploitation, et doivent varier en fonction de l'activité du concessionnaire au périmètre de la concession. Plusieurs ateliers ont porté spécifiquement sur la définition de la méthode d'élaboration des charges d'exploitation pour trouver le juste compromis entre finesse d'affectation et reflet de l'activité du concessionnaire au périmètre du contrat de concession.

Les principes retenus sont les suivants :

- L'exhaustivité des charges d'exploitation de GRDF relatives aux activités régulées doivent être affectées à l'ensemble des contrats de concession gérés par GRDF.
- Les charges des équipes de GRDF doivent être affectées sur les concessions en fonction de leur périmètre géographique d'activité (ex : les coûts d'une agence intervenant sur 3 départements seront répartis sur les concessions de ces 3 départements, les coûts des équipes mutualisées à un périmètre régional seront répartis sur les concessions de la région).
- Des clés de répartition opérationnelles, adaptées à la réalité de l'activité du distributeur et au plus près du contrat, doivent être utilisées dès que cela est possible. De manière générale, une clé opérationnelle est donc utilisée pour affecter les charges qui peuvent être rattachées à une activité opérationnelle. L'action opérationnelle est localisée, il est donc possible de connaître la concession sur laquelle elle a eu lieu. L'action génère un coût (inducteur de coût), qui lui-même peut être rattaché à la commune. Exemple : nombre d'actes de maintenance préventive sur poste de détente réseau sur la concession.
- Trois conditions doivent être réunies pour qu'une clé opérationnelle soit retenue. Il faut :
    - Qu'elle génère un coût et que la charge associée soit enregistrée dans nos SI de gestion,
    - Que ce qu'elle représente soit homogène,

    - Qu'elle soit 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. Exemple : longueur du réseau sur la concession, nombre de clients.
- Enfin et en dernier recours, s'il n'y a ni clés opérationnelles, ni clés patrimoniales pertinentes, alors la charge est affectée par une clé financière. Exemple : répartition des charges de management local d'une agence réseau gaz au prorata des charges opérationnelles affectées sur chaque concession du périmètre de l'agence réseau gaz.
- L'information sur la nature de charges doit être conservée afin de refléter la répartition par nature de charges au plus près du contrat (autrement dit, par exemple : les charges de main d'œuvre du compte d'exploitation ne doivent contenir que des charges de main d'œuvre).
- Dans la mesure où les charges générées par les activités complémentaires ne sont pas comptabilisées en tant que tel dans les SI, un montant de charges équivalent aux recettes est affecté à chaque concession. Cette méthode permet d'illustrer le principe selon lequel les recettes complémentaires ne génèrent pas de marge commerciale. Ainsi, la première étape de construction des charges d'exploitation consiste à retirer, de manière homogène sur l'ensemble des charges de GRDF, la quote-part de charges correspondant à ces activités complémentaires.

Les redevances présentées dans le compte d'exploitation correspondent aux redevances réellement payées. Ces charges sont directement rattachables à chaque concession. Elles ne correspondent pas exactement au montant de la nature comptable " redevance " enregistré dans le système de gestion de GRDF car ce compte peut contenir des régularisations et des provisions diverses. L'écart (très faible) entre le montant réellement payé et le montant de la nature comptable 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 (direction en charge du déploiement des compteurs communicants gaz, l'unité comptable nationale, les unités opérationnelles d'approvisionnement, les unités opérationnelles informatiques)
- ayant une activité mise en évidence dans les rubriques du compte d'exploitation : direction de la communication, direction des systèmes d'information

La contribution est répartie au prorata des PDL de chaque concession.
A l'échelle nationale, le niveau moyen de cette contribution est de 6,7% pour 2014 et de 6,9% pour 2015.

Les types de clés opérationnelles retenues ont été déterminées par le groupe de travail " Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne ". Chaque type de clé permet d'affecter les charges d'un certain nombre d'activités à chaque concession (exemple : Le nombre d'acte de maintenance préventive sur poste de détente réseau permet d'affecter les charges de maintenance préventive sur poste de détente réseau). 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 (marché d'affaires)
- 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

Les charges imputées directement (redevances payées), les charges affectées par des clés opérationnelles, et les charges réparties au prorata des charges affectées par des clés opérationnelles constituent les charges directement liées à l'activité.

A l'échelle nationale, ces charges directement liées à l'activité représentent plus de 48,5% des charges d'exploitation de GRDF pour 2015.

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- Nombre de PDL (Points De Livraison, notion proche du nombre de clients)
- Nombre de clients T1 et T2
- Nombre de clients T3, T4 et TP
- Longueur de réseau
- Longueur de réseau acier

En moyenne, à l'échelle nationale, les charges sont affectées de cette manière :

Maille / Type de clés	Directement liés à l'activité d'exploitation	Patrimoniales	Total
Contribution des fonctions centrales		6,9%	6,9%
Maille Nationale	1,1%	21,8%	22,9%
Maille Régionale	11,7%	15,9%	27,6%
Maille Infrarégionale	6,5%	4,6%	11,1%
Maille Locale	29,2%	2,3%	31,5%
Total	**48,5%**	**51,5%**	100,0%

Plus l'activité est réalisée à une maille locale, plus l'utilisation de clés opérationnelles augmente. Ceci traduit bien l'objectif de présenter des charges d'exploitation variant en fonction de l'activité sur le terrain au périmètre de la concession (confer : " une organisation à votre service " du CRAC).

Les charges d'investissement de la concession

Elles sont imputées directement au périmètre du contrat de 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.

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 ($CINV_N$) 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 (C_N).
Tel que : $CINV_N = R_N + C_N$

La durée de remboursement des ouvrages est déterminée par la CRE en fonction de leur catégorie.

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 : $R_1 = V_1 / D$
Le remboursement économique de l'année N (R_N) est la valeur nette réévaluée de l'ouvrage en fin d'année précédente (VNR_{N-1}) divisée par le nombre d'années de remboursement restant (D-N+1)
Tel que : $R_N = VNR_{N-1} / (D-N+1)$

La valeur nette réévaluée en fin d'année N (VNR_N) de l'ouvrage est :

- la valeur initiale de l'ouvrage (V_1) multipliée par le coefficient d'inflation cumulée depuis la mise en service de l'ouvrage (I_N)
- et diminuée
- du remboursement économique de la première année (R_1) multiplié par le nombre d'année écoulée depuis la mise en service (N) et multipliée par le coefficient d'inflation cumulée depuis la mise en service de l'ouvrage (I_N)

Tel que : $VNR_N = (V_1 \times I_N) - (R_1 \times N \times I_N)$

Le coût de financement de la première année (C_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 : $C_1 = V_1 \times T_1$

Le coût de financement de l'année N (C_N) est la valeur nette réévaluée en fin d'année précédente (VNR_{N-1}) 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 : $C_N = VNR_{N-1} \times T_N$

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

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

Exemple : GRDF investit 450 en début d'année 1 pour un ouvrage qui sera remboursé sur une durée de 45 ans, le coût du financement étant fixé à 5% sur toute la durée, avec une hypothèse d'inflation de 1%, alors les charges liées à cet investissement se calculent ainsi :

Année	Valeur ouvrage en début d'année	Remboursement économique réévalué	Coût de financement	Charges d'investissement	Valeur nette réévaluée en fin d'année
1	**450**	450/45=10	450x5%=22,5	**10+22,5=32,5**	(450-10)x1,01 = 444,4
2	444,4	444,4/44=10,1	444,4x5%=22,2	**10,1+22,2=32,3**	(444,4-10,1)x1,01=438,6
3	438,6	438,6/43=10,2	438,6x5%=21,9	**10,2+21,9=32,1**	(438,6-10,2)x1,01=432,7
…					
45	15,5	15,5/1=15,5	15,5x5%=0,8	**15,5+0,8=16,3**	(15,5-15,5)x1,01=**0,0**

La valorisation du patrimoine

Lorsqu'un ouvrage est construit, il peut avoir été financé en partie par :

- GRDF,
- Les tiers (aménageurs, lotisseurs,...), grâce à la mise à disposition de tranchées par exemple. Ces mises à disposition de tout ou partie d'ouvrages sont valorisées grâce à un barème.
- L'autorité concédante

Le groupe de travail " Nouvelles données pour une nouvelle donne " a relayé la demande récurrente des autorités concédantes de connaître les montants financés par chacune des parties et GRDF s'est engagé à les fournir. Il en est de même des attentes liées au besoin d'informations permettant de connaître la valeur réelle du patrimoine de la concession déjà remboursé par les usagers via le tarif de distribution et la valeur qui reste à rembourser.

Les origines de financement

Les tableaux suivants présentent les origines de financement des investissements à fin 2014 et à fin 2015.

	Valeur initiale nette financée par GRDF K€		Valeur initiale financée par l'autorité concédante K€		Valeur init. financée par des tiers (aména.,lotiss.) K€		Valeur nette réévaluée Fin d'année K€	
.	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	62.792,1	64.168,3	0	0	1.926,3	2.005,0	49.406,9	48.898,6
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	28.956,9	29.706,2	0	0	1.160,7	1.215,9	22.561,4	22.429,2
▪ Branchements - Individuels	10.231,2	10.501,3	0	0	154,0	160,3	8.397,3	8.378,4
▪ Branchements - Collectifs	5.282,5	5.422,5	0	0	73,6	77,5	4.195,9	4.182,2
▪ Branchements - Conduites montantes	9.818,9	10.020,3	0	0	746,4	784,1	7.218,5	7.095,3
▪ Branchements - Conduites d'immeubles	3.624,3	3.762,0	0	0	186,6	194,1	2.749,7	2.773,4
Premier établissement hors branchements	18.963,0	19.613,0	0	0	657,2	680,6	15.521,3	15.620,7
▪ Canalisations de distribution	16.177,1	16.778,1	0	0	657,0	680,4	13.596,5	13.741,9
Installations techniques	2.709,3	2.758,3	0	0	0,0	0,0	1.916,6	1.870,6
▪ Postes de détente	1.505,9	1.521,4	0	0	0,0	0,0	1.163,3	1.137,9
▪ Protection Cathodique	752,3	754,3	0	0	0,0	0,0	569,9	535,7
▪ Autres équipements	451,1	482,6	0	0	0,0	0,0	183,4	197,0
▪ Génie Civil	36,5	36,5	0	0	0,3	0,3	0,0	0,0
▪ Terrains	2,3	2,3	0	0	0,0	0,0	8,2	8,2
▪ Aménagements	37,8	37,8	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0
Renouvellement hors branchements	14.872,2	14.849,1	0	0	108,4	108,4	11.324,1	10.848,6
▪ Canalisations de distribution	14.675,9	14.641,8	0	0	108,4	108,4	11.165,9	10.685,0
Installations techniques	196,3	207,4	0	0	0,0	0,0	158,2	163,6
▪ Postes de détente	196,2	207,3	0	0	0,0	0,0	158,1	163,5
▪ Protection Cathodique	0,1	0,1	0	0	0,0	0,0	0,1	0,1

	Valeur initiale nette financée par GRDF K€		Valeur initiale financée par l'autorité concédante K€		Valeur init. financée par des tiers (aména.,lotiss.) K€		Valeur nette réévaluée Fin d'année K€	
.	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	9.532,3	10.009,2	0	0	0,0	0,0	4.738,3	4.594,1
Installations techniques	1.657,1	1.765,7	0	0	0,0	0,0	806,5	778,3
▪ Postes de détente	26,1	26,1	0	0	0,0	0,0	19,9	19,1
▪ Postes clients et équipements de télérelevé	1.442,6	1.551,3	0	0	0,0	0,0	784,5	757,3
▪ Autres équipements	188,4	188,4	0	0	0,0	0,0	2,1	1,8
▪ Génie Civil	18,9	18,8	0	0	0,0	0,0	8,3	7,9
▪ Terrains	3,3	3,3	0	0	0,0	0,0	25,2	25,3
▪ Mobilier et Matériels Divers	806,5	843,6	0	0	0,0	0,0	196,1	195,0
▪ Aménagements	605,1	673,2	0	0	0,0	0,0	375,3	379,8
▪ Compteurs	3.187,6	3.200,9	0	0	0,0	0,0	2.045,2	1.997,9
▪ Véhicules et engins d'exploitation	544,5	563,3	0	0	0,0	0,0	211,4	186,1
Immobilisations incorporelles	2.709,4	2.940,4	0	0	0,0	0,0	1.070,1	1.023,8
▪ Projets informatiques	2.698,8	2.928,1	0	0	0,0	0,0	1.060,4	1.013,6
▪ Autres immobilisations incorporelles	10,6	12,3	0	0	0,0	0,0	9,8	10,2

La valeur nette réévaluée de votre concession

La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire constitue une information utile et financière, porteuse de sens dans le domaine de la distribution du gaz régulée, à l'échelle de la concession. En effet, comme décrit précédemment, le système de régulation repose sur le remboursement et la couverture des coûts de financement relatifs aux investissements financés par le distributeur. La couverture des coûts de financement est calculée en multipliant le taux de rémunération du capital réel avant impôts à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur (voir ci-avant « Les charges d'investissement de la concession »). La valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements que les usagers auront encore à payer par leur facture d'acheminement à venir.

Les tableaux suivants présentent la valeur nette réévaluée des investissements réalisés. La somme du remboursement économique réévalué et du coût de financement de l'année constitue la charge d'investissement présentée dans le compte d'exploitation.

	Valeur Nette Réevaluée Début d'année K€		Remb.Eco. Réeval. de l'année K€		Valeur Nette Réevaluée Fin d'année K€		Coût de Financement de l'année K€		Charges D'invest. de l'année K€	
.	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
▼Charges investissements sur les biens concédés	50.321,7	49.569,5	1.992,4	2.004,9	49.406,9	48.898,6	3.050,9	3.013,4	5.043,4	5.018,3
▼Branch. (Premier étab. et Rvt)	22.796,8	22.679,9	922,1	936,7	22.561,4	22.429,2	1.388,1	1.381,0	2.310,2	2.317,7
▪ Branchements - Individuels	8.407,3	8.423,7	309,8	314,8	8.397,3	8.378,4	513,3	513,4	823,1	828,2
▪ Branchements - Collectifs	4.247,4	4.210,3	156,7	159,1	4.195,9	4.182,2	258,0	256,5	414,7	415,6
▪ Branchements - Conduites montantes	7.396,9	7.275,1	336,6	340,8	7.218,5	7.095,3	448,5	441,2	785,1	782,0
▪ Branchements - Conduites d'immeubles	2.745,2	2.770,8	119,0	121,9	2.749,7	2.773,4	168,4	169,9	287,3	291,8
▼Premier établissement hors branchements	15.780,0	15.582,9	575,4	585,3	15.521,3	15.620,7	956,1	953,4	1.531,5	1.538,6
▪ Canalisations de distribution	13.791,2	13.648,6	476,4	486,1	13.596,5	13.741,9	835,8	836,0	1.312,2	1.322,2
▼Installations techniques	1.980,6	1.926,1	99,0	99,1	1.916,6	1.870,6	119,8	116,8	218,8	216,0
▪ Postes de détente	1.208,8	1.164,9	45,4	44,0	1.163,3	1.137,9	72,5	70,4	117,9	114,4
▪ Protection Cathodique	606,9	572,8	37,0	37,1	569,9	535,7	36,4	34,4	73,4	71,5
▪ Autres équipements	164,9	188,4	16,6	18,0	183,4	197,0	10,9	12,1	27,5	30,1
▪ Terrains	8,2	8,2	0,0	0,0	8,2	8,2	0,5	0,5	0,5	0,5

	Valeur Nette Réevaluée Début d'année K€		Remb.Eco. Réeval. de l'année K€		Valeur Nette Réevaluée Fin d'année K€		Coût de Financement de l'année K€		Charges D'invest. de l'année K€	
.	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Renouvellement hors branchements	11.745,0	11.306,7	495,0	483,0	11.324,1	10.848,6	706,7	678,9	1.201,7	1.162,0
▪ Canalisations de distribution	11.580,9	11.148,1	489,2	477,1	11.165,9	10.685,0	696,9	669,1	1.186,0	1.146,2
Installations techniques	164,1	158,5	5,8	6,0	158,2	163,6	9,8	9,8	15,6	15,8
▪ Postes de détente	163,9	158,4	5,8	5,9	158,1	163,5	9,8	9,8	15,6	15,8
▪ Protection Cathodique	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0

	Valeur Nette Réevaluée Début d'année K€		Remb.Eco. Réeval. de l'année K€		Valeur Nette Réevaluée Fin d'année K€		Coût de Financement de l'année K€		Charges D'invest. de l'année K€	
.	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Charges invest. autres biens (Premier étab. et Rvt)	4.844,9	4.803,5	738,9	781,4	4.738,3	4.594,1	308,8	304,5	1.047,7	1.085,9
Installations techniques	777,4	809,3	131,1	138,6	806,5	778,3	51,3	51,7	182,4	190,3
Postes de détente	20,7	19,9	0,8	0,8	19,9	19,1	1,2	1,2	2,1	2,0
Postes clients et équipements de télérelevé	754,0	787,3	129,6	137,3	784,5	757,3	49,9	50,3	179,5	187,6
Autres équipements	2,6	2,1	0,7	0,5	2,1	1,8	0,2	0,1	0,9	0,6
Génie Civil	8,7	8,3	0,4	0,4	8,3	7,9	0,5	0,5	0,9	0,9
Terrains	25,2	25,3	0,0	0,0	25,2	25,3	1,5	1,5	1,5	1,5
Mobilier et Matériels Divers	225,9	200,3	50,6	50,7	196,1	195,0	14,1	13,3	64,7	64,0
Aménagements	390,3	405,6	59,5	63,9	375,3	379,8	24,7	25,4	84,2	89,4
Compteurs	2.047,7	2.048,8	178,7	179,9	2.045,2	1.997,9	128,0	126,6	306,7	306,5
Véhicules et engins d’exploitation	226,7	206,5	70,5	71,1	211,4	186,1	15,1	13,8	85,5	84,9
Immobilisations incorporelles	1.142,8	1.099,5	248,0	276,7	1.070,1	1.023,8	73,6	71,8	321,6	348,5
Projets informatiques	1.142,4	1.088,1	247,5	275,5	1.060,4	1.013,6	73,3	71,1	320,8	346,6
Autres immobilisations incorporelles	0,4	11,4	0,5	1,2	9,8	10,2	0,3	0,7	0,8	1,9

• Vos données économiques en ligne sur la « Plateforme de données »

GRDF met à disposition sur grdf.fr un espace sécurisé dédié aux collectivités concédantes. Dénommé " Ma Concession Gaz " ce portail présente les documents contractuels de référence, tels que les contrats et les avenants, des données techniques relatives à votre concession, ainsi que les données de détail permettant d'élaborer les données économiques présentées ici.

Courant 2016, les données économiques 2014 et 2015 seront progressivement déposées sur le nouveau service, la " Plateforme de données ", intégré à " Ma Concession Gaz ". Ce service vous permettra de télécharger les données de détail sur le périmètre de compétence de votre collectivité.

Conformément aux engagements pris par GRDF lors de la démarche de concertation « Nouvelles Données pour une Nouvelle Donne », les informations suivantes seront mises à disposition :

- Les valeurs des mises en service, les flux de dépenses, les quantités, relatifs aux investissements seront fournis ouvrage par ouvrage pour les biens concédés. La quote-part relative aux investissements sur les autres biens sera présentée par catégorie d'immobilisation.
- Les valeurs initiales, les origines de financement, les charges d'investissement (y compris la part remboursement et la part cout de financement), la valeur nette réévaluée seront également fournis ouvrage par ouvrage pour les biens concédés. Les quotes-parts de chacune de ces valeurs seront présentées par catégorie d'immobilisation pour les autres biens.
- Dans le cas où votre contrat de concession concerne plusieurs communes, le compte d'exploitation sera également disponible commune par commune.

Retrouvez les données propres à votre collectivité sur la " Plateforme de données ", au sein de l'espace " Ma Concession Gaz " accessible sur www.grdf.fr.



Conception, création graphique et maîtrise d'œuvre : Atelier Patrick Guillon
Illustrations : Denis Clavreul ○ Infographies : Dominique Durand ○ Mise au format Word® : Optipage

CLERMONT-FERRAND



2015

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

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE



Éditorial



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

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

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

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

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

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

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

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

Édouard Sauvage
Directeur Général de GRDF

Sommaire

L'essentiel de votre concession 7

- Les chiffres clés de l'année 2015 8
- Vos interlocuteurs GRDF 9
- Du nouveau sur le partage des données 10

Notre mission de service public 13

- Comprendre la distribution du gaz naturel 14
- La triple autorité encadrant la distribution de gaz naturel 14
- Les missions de GRDF : du Contrat de Service Public à la transition énergétique 15
- La tarification du service de distribution du gaz naturel 16
- Votre contrat de concession 20

Une organisation à votre service 23

- Une organisation mutualisée 24
- Des métiers au service de la concession 25
- Un ancrage local pour mieux vous servir 26

Le patrimoine de votre concession 29

- Comprendre les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel 30
- L'inventaire du patrimoine de votre concession 33
- La connaissance du patrimoine 34
- La modernisation et le développement du réseau 38

La gestion du réseau et de la clientèle 43

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

Annexes/Notes 75

Lexique 79







L'essentiel de votre concession

L'essentiel de votre concession

• Les chiffres clés de l'année 2015

1 097 122
MWh acheminés

461
nouveaux raccordements gaz



415 125
mètres de réseau

43 614
compteurs domestiques actifs

44 710
clients du réseau

66 036 908 €
valeur initiale des ouvrages en concession

30 ans
durée du contrat

L'essentiel de votre concession

11 674 216 €
recettes acheminement

266 611
mètres de réseau surveillés



01/03/1993
signature du contrat

97,70%
intervention sécurité gaz en moins d'une heure

1 478 646 €
valeur des ouvrages en concession mis en service en 2015

• Vos interlocuteurs GRDF

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

Nathalie FERARD,
Directrice territoriale Auvergne -Limousin
04 73 34 52 20
nathalie.ferard@grdf.fr

• Du nouveau sur le partage des données

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

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

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



Le livre blanc, ouvrage pédagogique et synthèse des échanges de la concertation ainsi que l'ensemble des documents présentés au cours des ateliers sont disponibles sur **www.nouvellesdonneesgaz.fr**

L'essentiel de votre concession

Ma Concession Gaz : vos données en ligne

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

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

Retrouvez les données propres à votre collectivité sur l'espace « Ma Concession Gaz » accessible sur **www.grdf.fr**.





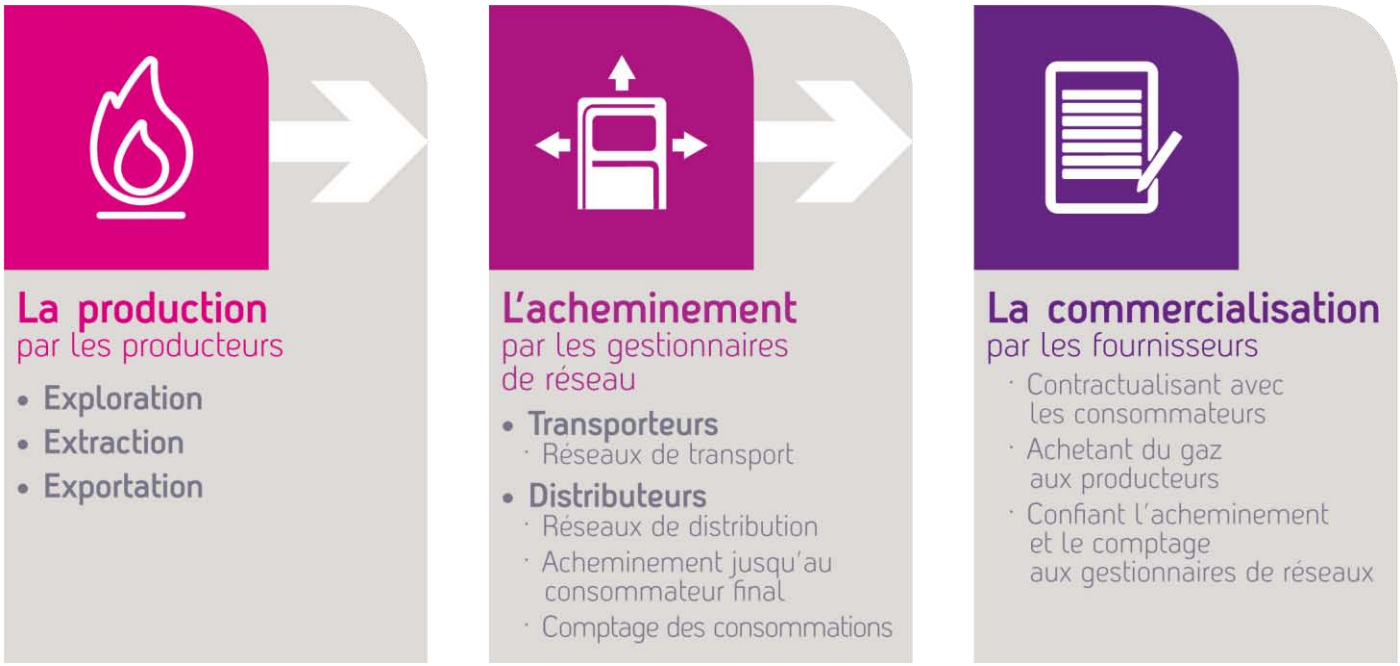


Notre mission de service public

Notre mission de service public

• Comprendre la distribution du gaz naturel

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



• La triple autorité encadrant la distribution de gaz naturel

Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

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

Notre mission de service public

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

Le Contrat de Service Public

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

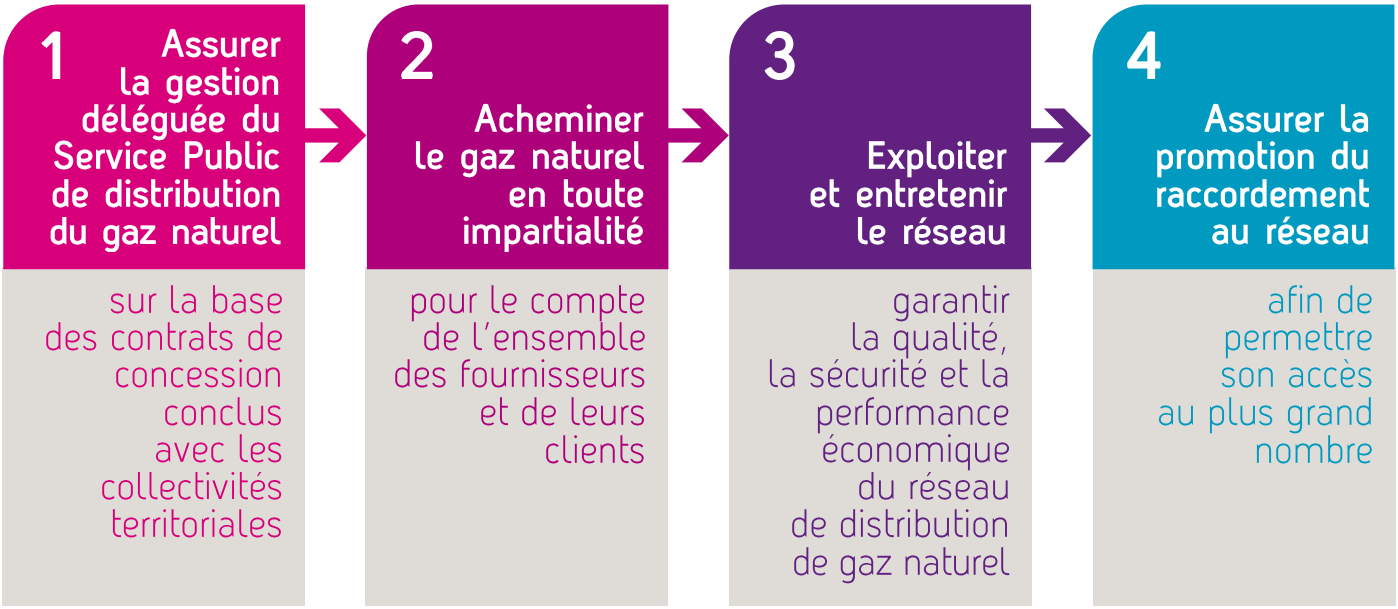
Pour en savoir plus sur le CSP 2015-2018, connectez-vous sur **www.grdf.fr**.



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

Notre mission de service public

Les missions de service public



• La tarification du service de distribution du gaz naturel

La péréquation tarifaire

La loi confie à GRDF, et aux autres distributeurs non nationalisés, la gestion déléguée du service public local de la distribution de gaz naturel sur leur zone de desserte exclusive.
GRDF exploite les équipements nécessaires au service public de la distribution de gaz naturel à ses risques et périls, supportant ainsi les charges financières et les responsabilités associées. GRDF assure également la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession. En contrepartie de ces obligations, GRDF est autorisé à percevoir auprès des clients finals, via les fournisseurs de gaz, une rétribution par le biais du tarif ATRD.

Le modèle français repose sur des notions indissociables : zone de desserte exclusive, régulation, péréquation tarifaire et mutualisation opérationnelle.
Pour les principaux distributeurs de gaz naturel, le tarif appliqué sur leur zone de desserte exclusive n'est pas fonction de l'équilibre économique de chaque concession, individuellement. Il s'applique sur l'ensemble des concessions de la zone desservie. C'est le principe de la « péréquation tarifaire » de la distribution.

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

Notre mission de service public

Méthode de détermination du tarif de distribution

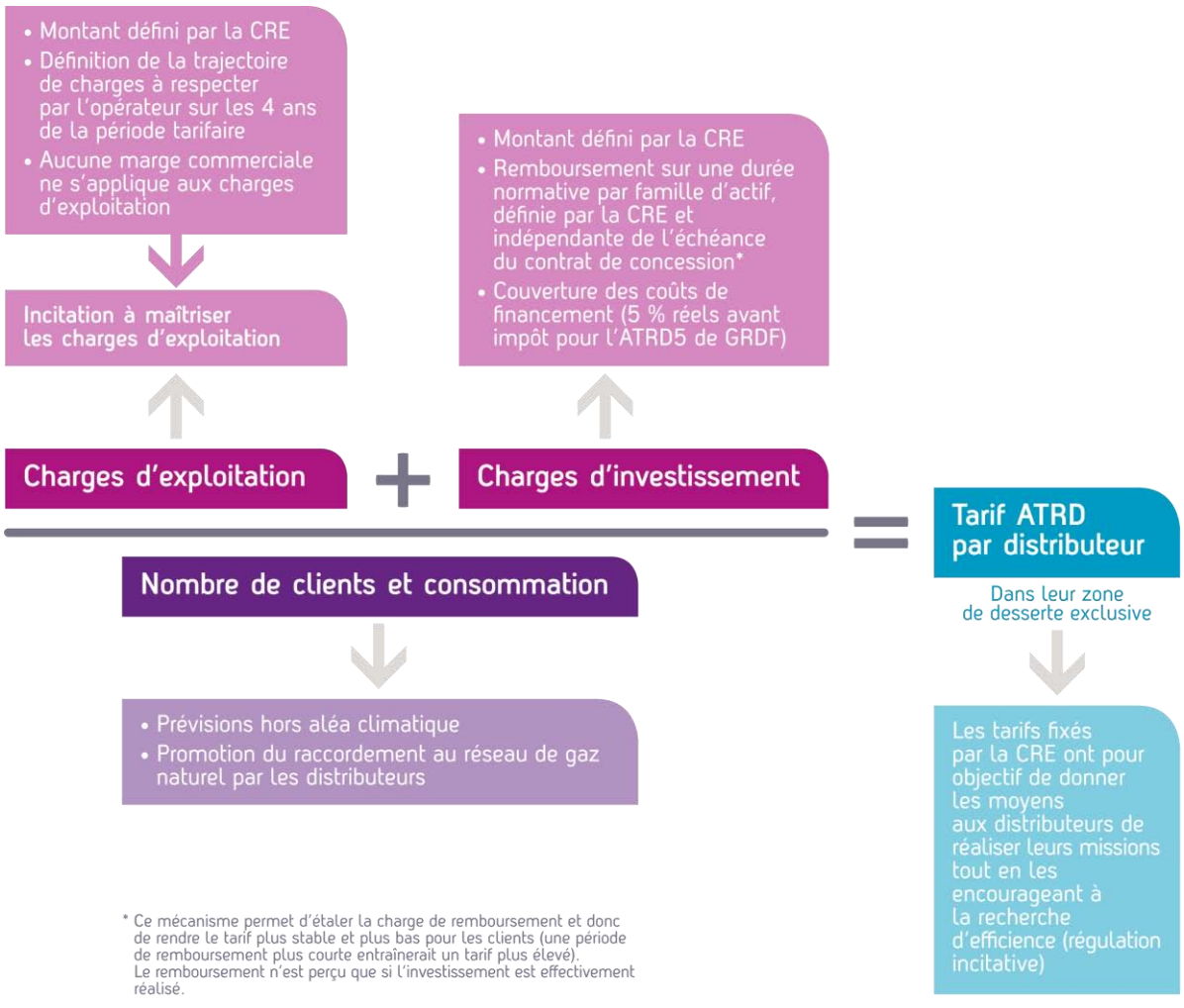
Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture d'autre part, la loi a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie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

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

Pour le tarif péréqué en vigueur depuis le 1er juillet 2012 pour une durée de 4 ans (délibération de la CRE du 28 février 2012), la CRE a retenu, dans la continuité des tarifs précédents, les principes généraux suivants :

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

Décomposition du tarif de distribution fixé par la CRE :



* Ce mécanisme permet d'étaler la charge de remboursement et donc de rendre le tarif plus stable et plus bas pour les clients (une période de remboursement plus courte entraînerait un tarif plus élevé). Le remboursement n'est perçu que si l'investissement est effectivement réalisé.

Notre mission de service public

La grille tarifaire

Les délibérations de la Commission de Régulation de l'Énergie portent sur l'évolution de la grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2015.

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

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

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

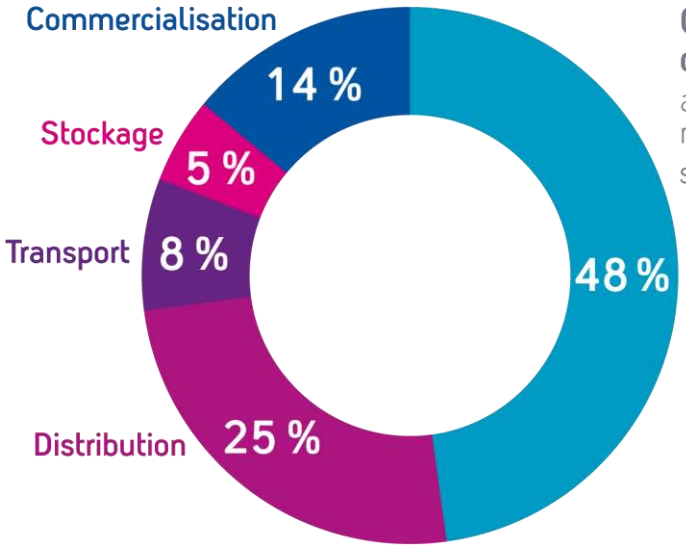
Ce tarif ATRD, péréqué, concerne environ 11 millions de clients finals, et s'applique pour les usagers de votre concession.

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

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

Notre mission de service public

Les factures type



Composantes de la facture HT d'un client domestique

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

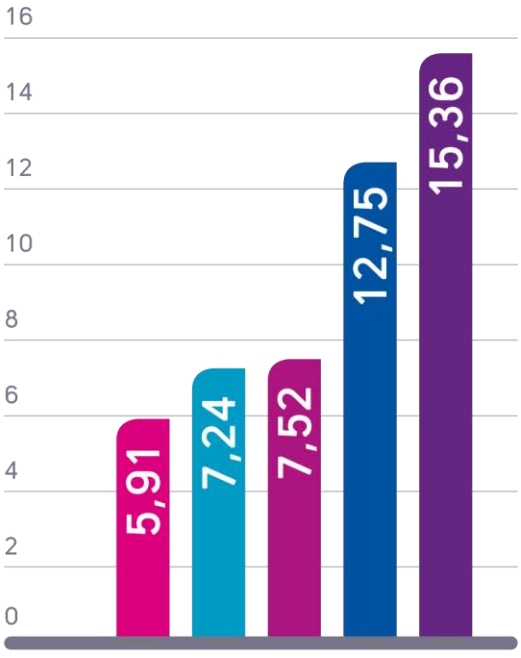
Source : Site Internet CRE

Prix moyen annuel des principales énergies de chauffage

en moyenne d'octobre 2014 à septembre 2015

Source : données MEDDE/SOeS/Base Pégase

- **Bois granulés en vrac**
  Prix complet de 100 kWh PCI (livraison Vrac de 5 tonnes à 50 km). Source : CEEB/Propellet.
- **Gaz naturel**
  Prix complet de 100 kWh PCI au tarif B1, 3 usages. Consommation annuelle de 23,26 MWh PCS.
- **Fioul domestique**
  100 kWh PCI de FOD au tarif C1 (livraison de 2 000 à 5 000 litres). PCI 11,8 kWh/litre.
- **Propane**
  100 kWh PCI de propane en citerne. Hors mise à disposition et entretien de citerne et compteur.
- **Électricité**
  Prix complet de 100 kWh (puissance 12 kVA double tarif). Conso 13 MWh dont 5 MWh en heures creuses.



Le gaz naturel est une des énergies les plus compétitives.

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

Notre mission de service public

• Votre contrat de concession

GRDF est lié aux autorités concédantes par un contrat de concession qui précise les conditions d'exploitation du service public de la distribution de gaz naturel et les engagements contractuels des deux parties pendant la durée du contrat.



Le contrat de concession

L'autorité concédante
VOUS

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

Le concessionnaire
NOUS

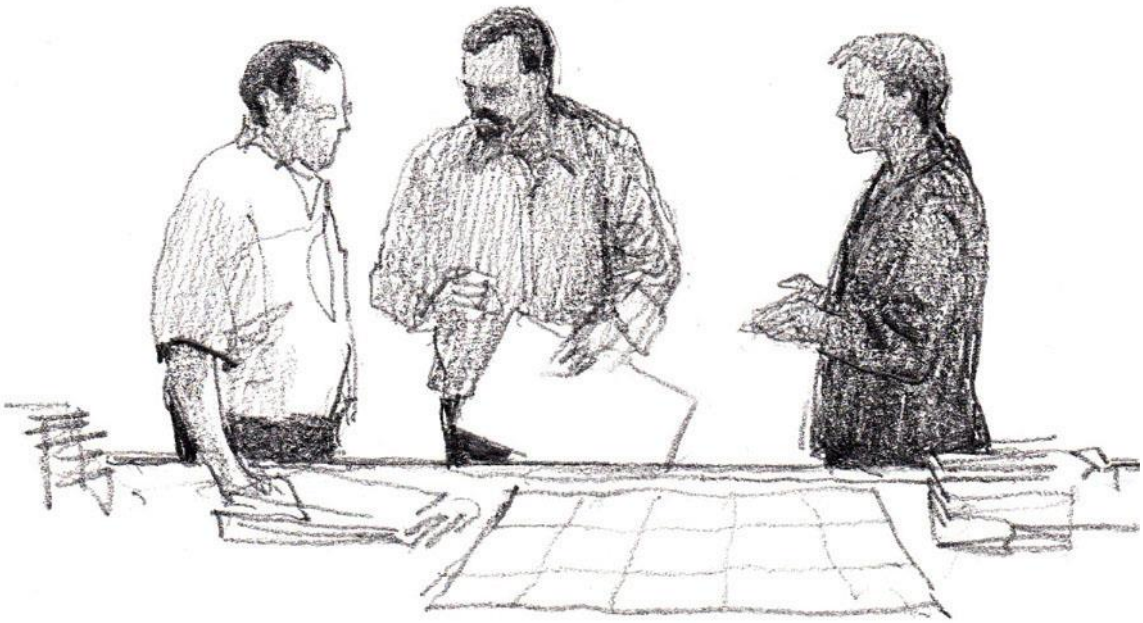
- Assure la maîtrise d'ouvrage et le financement de la quasi-totalité des investissements en concession
- Exploite les équipements nécessaires au public
- Assure la sécurité des infrastructures et des personnes

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

Date d'entrée en vigueur du contrat : **01/03/1993**
Durée d'application : **30 ans**

Notre mission de service public







Une organisation à votre service

Une organisation à votre service

• Une organisation mutualisée

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

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

Description macro de l'organisation de GRDF

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

Au national

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

Dans chacune des 8 régions de GRDF

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



Siège social : Paris Condorcet

Directions Réseaux et Clients-Territoires

Direction Clients-Territoires

Direction Réseaux



Une organisation à votre service



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

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

• Des métiers au service de la concession

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



Une organisation à votre service

• Un ancrage local pour mieux vous servir

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

Des agences locales

- **Relations Collectivités Territoriales :** service territoire
  Votre interlocuteur de proximité
- **Travaux** : Agences Ingénierie Travaux
- **Exploitation** : Agences Réseau Gaz, Bureaux d'Exploitation Gaz, cellules ordonnancement réseau
- **Gestion Clientèle** : Agence Technique Clientèle, cellule ordonnancement client

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

Des agences régionales

- **Gestion Clientèle** : Accueils Acheminement, Services Client
- **Relations Collectivités Territoriales** : Pôle Concession
- **Promotion Raccordement** : Agence Marché d'Affaires et Marché Grand Public
- **Patrimoine** : Agences Cartographie, Bureaux d'Etude Régionaux Gaz
- **Travaux** : Agences Maitrise d'Ouvrage Branchements
- **Exploitation** : Cellules traitement DT/DICT, Agences Maintenance Spécialisées Gaz, Agence Métrologie
- **Services Supports** : Agences médico-sociales, Agences contrat de travail, Agences contentieux, Agences achats tertiaires, Pôle immobilier, Agences formation et ressources humaines, Agences SI et télécom, Cellules véhicules, Services informatiques, Services approvisionnement

... et sur des services nationaux mutualisés.

Des services nationaux

- **Agences diagnostic qualité gaz, Unités Urgence Sécurité Gaz, Service comptabilité**
- **...et les directions fonctionnelles nationales**

Une organisation à votre service







Le patrimoine de votre concession

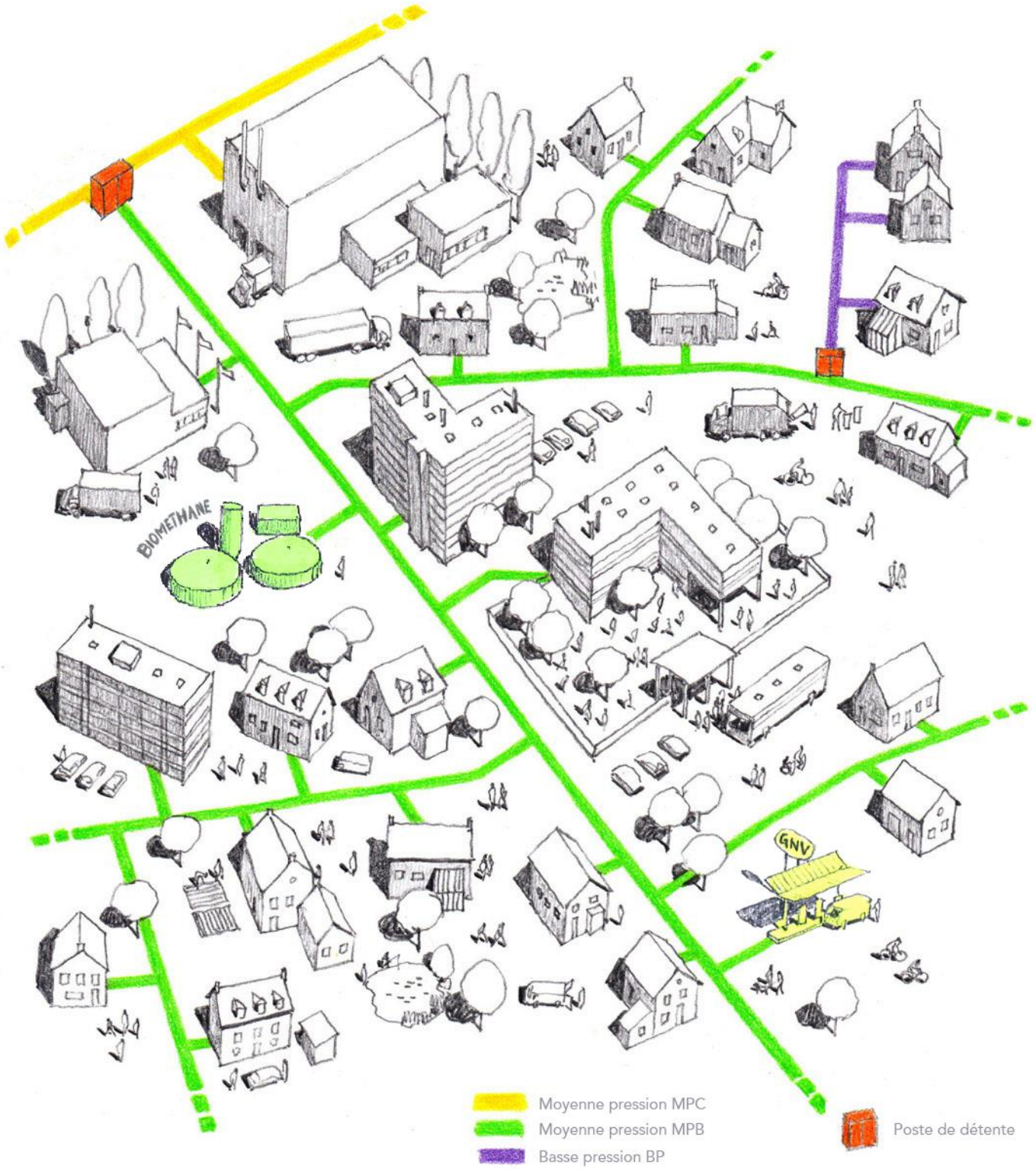
• Comprendre les principaux ouvrages de distribution du gaz naturel

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

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

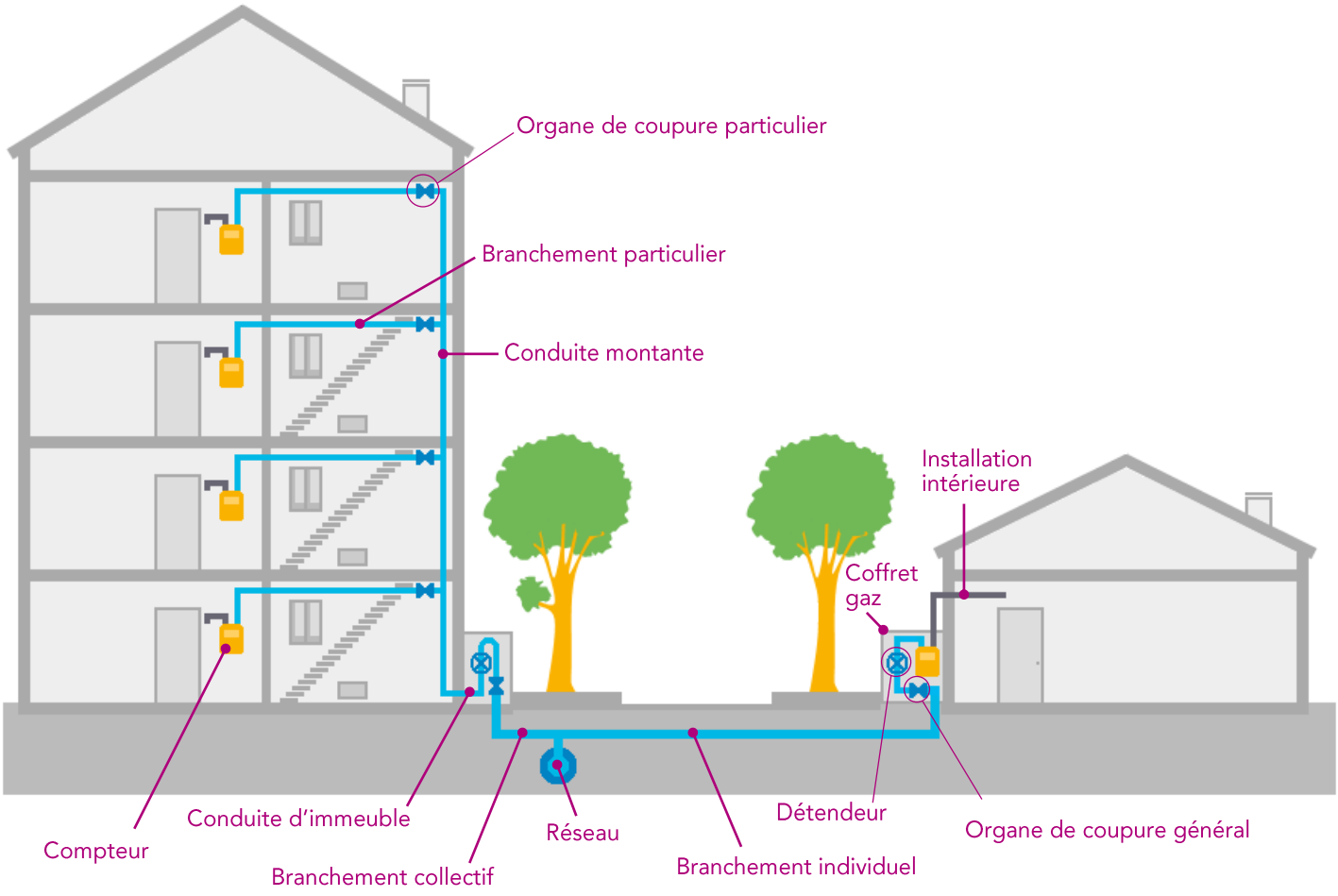


Le patrimoine de votre concession



Le patrimoine de votre concession

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



• L'inventaire du patrimoine de votre concession

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

Ouvrages concédés (longueurs en mètres)	2015	2014	2013
Longueur totale des canalisations	**415 125**	414 147	413 932
Par pression			
Basse pression (pression de 17 à 25 mbar)	**54 990**	55 535	56 238
Moyenne pression (pression de 0,3 à 16 bar)	**360 135**	358 612	357 694
Par matière			
Polyéthylène (PE)	**260 539**	259 804	258 916
Acier	**127 928**	127 345	127 494
Autres matériaux	**26 658**	26 998	27 522

L'âge moyen du réseau de la concession est de 26 ans.

• La connaissance du patrimoine

L'indice de connaissance du patrimoine

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

Pour mesurer et objectiver le niveau de connaissance du patrimoine, GRDF met en place un indicateur de suivi : l'indice de connaissance du patrimoine. La construction de cet indice a été réalisée avec l'aide d'un conseil externe.

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

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

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

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

Le patrimoine de votre concession

N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2015
1	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour	10	Binaire	10
2	Connaissance des matériaux et diamètre dans le système d'information géographique (SIG)	5	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	5
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	5
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	≤ 25% : 0 point > 25% : Progressif	2
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	3
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	≤ 25% : 0 point > 25% : Progressif	2
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	8
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	≤ 80% : 0 point > 80% : Progressif	3
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	≤ 90% : 0 point > 90% : Progressif	2
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	3
11	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour les postes de détente réseau et poste d'injection biométhane	4	≤ 50% : 0 point > 50% : Progressif	1
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	6
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	1
15	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (flux) (tolérance de 0,5% en cas d'opérations en cours de vérification)	5	Binaire	5
16	Existence et communication à la collectivité d'une prévision pluriannuelle de renouvellement sur 3 ans pour les contrats concernés	10	Binaire	10
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	5
	Total	100		**76**

Le patrimoine de votre concession

L'amélioration de la cartographie du réseau de gaz

Les classes de précision

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

Sur votre concession, le taux de réseau en classe A sur les réseaux neufs et renouvelés est de 100,00%.

La fréquence de mise à jour de la cartographie

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

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

En 2015, 285 actes de mise à jour de la cartographie ont été lancés sur le périmètre de votre concession.

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

GRDF a signé le 24 juin 2015 le protocole d'accord entre les exploitants de réseaux et les collectivités sur le déploiement du PCRS (Plan de corps de rue simplifié), sous l'égide du Conseil National de l'Information Géographique (CNIG). Il vise à constituer des bases mutualisées de fonds de plan pour disposer du meilleur référentiel dans les réponses aux DT-DICT. Une étape essentielle en matière de sécurité à proximité des réseaux a été franchie.

Le patrimoine de votre concession

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

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

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

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

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



Le patrimoine de votre concession

• La modernisation et le développement du réseau

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

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

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

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

Le patrimoine de votre concession



Les principaux chantiers sur votre territoire

La politique d'investissement de GRDF

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz naturel (article L.432 - 8 du code de l'énergie). Les investissements réalisés par GRDF se décomposent en grandes « familles » et selon leur degré de prévisibilité : les investissements de développement du réseau et les investissements d'adaptation et de modernisation des ouvrages.

Les chantiers de développement du réseau

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

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

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

Le patrimoine de votre concession

En 2015, GRDF a développé le réseau de votre concession de 1 373 mètres.

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

- CHEMIN DE LA TONNE RONDE (274 m)
- RUE CROIX LEONARDOUX (170 m)
- RUE DE LA MONTAGNE PERCEE (161 m)
- ZAC TREMONTEIX (133 m)
- SENT DES GRAVOUSES (118 m)
- RUE DE BELLE OMBRE (110 m)
- RUE DE LA CARTOUCHERIE (63 m)
- RUE JOSEPH NICOLAS CUGNOT (51 m)



Le patrimoine de votre concession

Les chantiers d'adaptation et de modernisation des ouvrages

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

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

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

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

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

- RUE DES VIGNES, CHEMIN DES COTES DES FANETTES (590 m)
- RUE DE BLANZAT (294 m)
- RUE DU BAS CHAMPFLOUR (56 m)
- RUE NEYRON (21 m)
- AVENUE CHARRAS (16 m)

Le patrimoine de votre concession

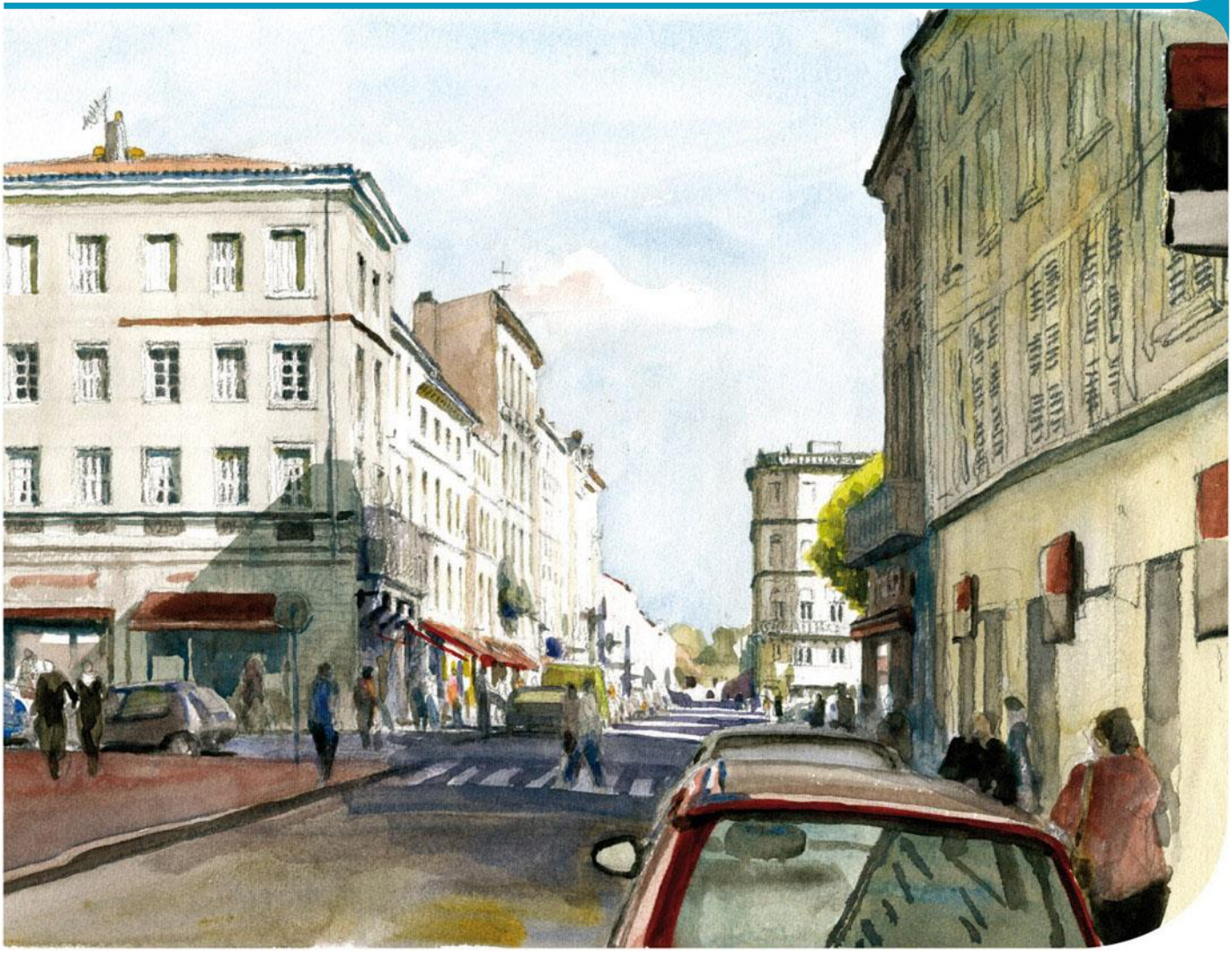
Les principaux chantiers de déplacement d'ouvrages

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

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

- RUE AMADEO (52 m)
- RUE DES HAUTS DE CHANTURGUE (19 m)





La gestion du réseau et de la clientèle

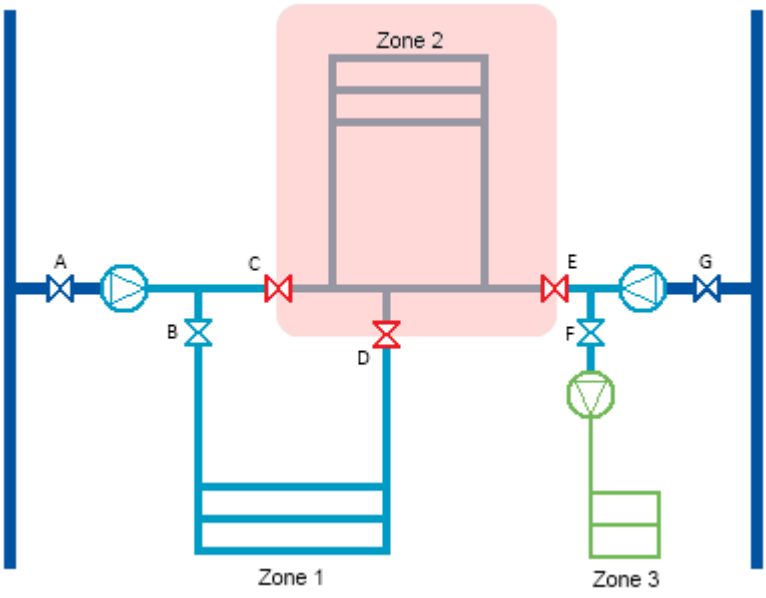
• La sécurité du réseau

Le schéma de vannage

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

En 2015, GRDF a investi 23 millions d'euros au niveau national en travaux d'optimisation des schémas de vannage (insertion d'organes de coupure sur des secteurs insuffisamment pourvus, suppression des inutiles, remplacement en cas de blocage...). Il exploite et entretient environ 130 000 organes de coupure sur les réseaux enterrés.

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



La gestion du réseau et de la clientèle

La maintenance des ouvrages

La politique de maintenance et de surveillance

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

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

Programme de maintenance	2015	2014
	Visites	Visites
Postes de détente réseau	57	74
Robinets	243	229
Branchements collectifs Conduites d'immeuble et montantes	1 042	1 307

La surveillance systématique du réseau

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

La périodicité de surveillance dépend de deux facteurs :
- les caractéristiques du réseau (âge, nature, pression),
- l'environnement du réseau (densité de population, présence de travaux effectués par des tiers, nature du sol, etc.).

Surveillance du réseau	2015	2014
	Mètres	Mètres
Canalisations	266 611	491 746

La gestion du réseau et de la clientèle

La sécurité des installations intérieures

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

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

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

En 2015, sur votre concession :

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

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

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

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

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

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

La gestion du réseau et de la clientèle

La vérification des dispositifs de comptage

Conformément à la réglementation et indépendamment des éventuelles demandes des clients, GRDF procède à la vérification des dispositifs de comptage.

La périodicité de vérification des compteurs dépend de leur technologie :

Nombre de compteurs traités à la maille de la concession	Périodicité	2015	2014
Compteurs domestiques à soufflets	**20 ans**	1 933	1 711
Compteurs industriels à soufflets	**15 ans**	51	49
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	**5 ans**	56	50

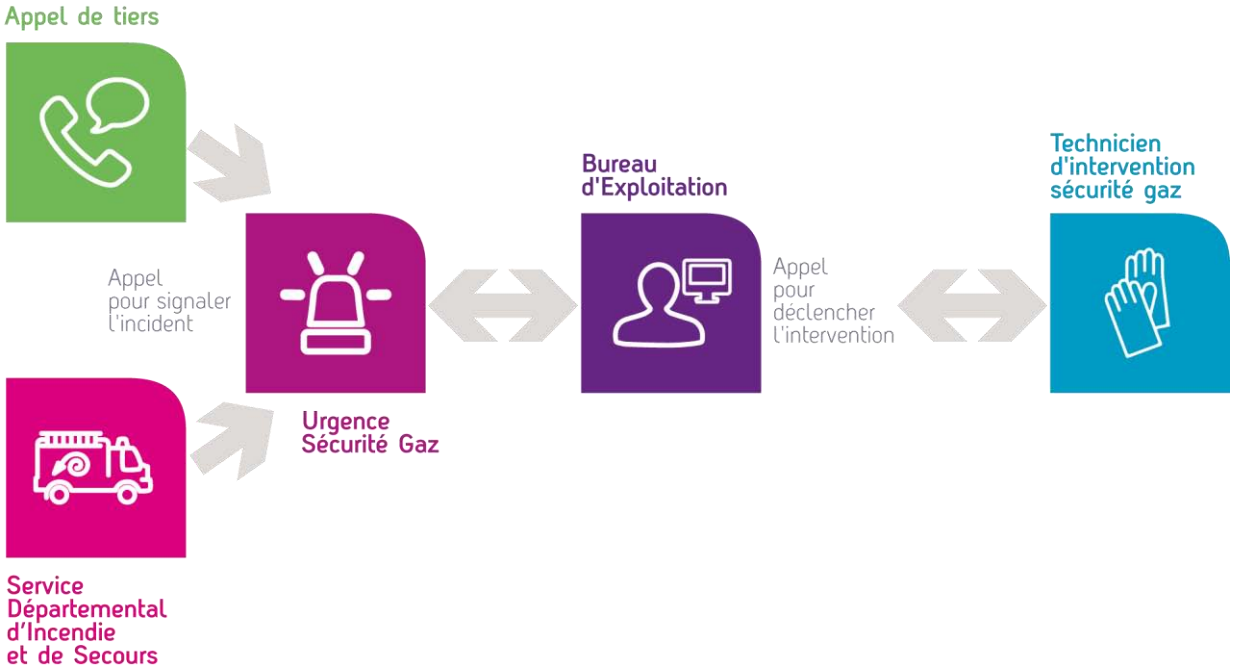


• La chaîne d'intervention

Les appels de tiers sur votre concession

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

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



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

URGENCE SECURITE GAZ
0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Les appels de tiers reçus en 2015 par l'Urgence Sécurité Gaz et concernant votre concession sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuite ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages). Dans la majorité des cas, la collectivité territoriale est informée de l'intervention déclenchée.

La gestion du réseau et de la clientèle



	2015	2014
Total des appels de tiers (clients, pompiers, collectivités locales...)	1 310	1 258
Pour intervention sécurité gaz	637	634
Pour fuite ou odeur	497	518
Pour incendie ou explosion	43	32
Pour autres motifs	97	84
Pour dépannage gaz	673	624
Pour manque de gaz	542	498
Pour autres dépannages	131	126

La gestion du réseau et de la clientèle

Les incidents sur votre concession

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

Nombre total d'incidents	2015	2014
	512	529

Répartition des incidents / nature

	2015	2014
Dont manque gaz ou défaut pression sans fuite	109	137
Dont fuite de gaz sans incendie ni explosion	331	321
Dont incendie et/ou explosion	14	13
Dont autre nature	58	58

Répartition des incidents / siège

	2015	2014
Sur installations intérieures desservies par GRDF	103	86
Sur autres sièges (autre distributeur, GRTGaz...)	19	18
Sur ouvrages exploités par GRDF	390	425

Répartition des incidents / type d'ouvrage

	2015	2014
Sur réseau	19	15
Sur branchement individuel ou collectif	178	194
Sur CI, CM et branchement particulier	133	151
Sur postes de détente et protection cathodique	8	11
Sur autres ouvrages exploités par GRDF	52	54

Répartition des incidents / cause

	2015	2014
Dommages	42	47
Défaut de mise en œuvre	52	51
Défaillance d'installations à proximité	2	1
Incendie	1	1
Environnement	12	7
Matériel	281	318

Interruption de livraison suite à un incident : nombre de clients concernés	2015	2014
	485	1 440

La gestion du réseau et de la clientèle

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

Nombre d'incidents	2015	2014	2013
Nombre d'incidents sur réseau par pression BP	**8**	6	9
Nombre d'incidents sur réseau par pression MPB	**11**	9	21
Nombre d'incidents par endommagement de tiers	**10**	18	22

En 2015, le nombre de clients finals coupés pour incidents sur la concession s'élève à 485 clients.

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

Nombre de fuites	2015	2014	2013
Nombre de fuites sur réseau	**8**	5	11
Nombre de fuites sur ouvrages collectifs	**100**	112	26
Nombre de fuites sur branchements	**102**	102	90

Les incidents significatifs sur ouvrages exploités par GRDF

Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :
- une coupure de la distribution de gaz pour au moins 500 clients,
- et/ou au moins une victime.

Sur la concession, aucun incident significatif ne s'est produit.

La gestion du réseau et de la clientèle

Les interventions de sécurité

Le délai d'intervention de sécurité suite à appel de tiers pour odeur de gaz fait l'objet d'un engagement dans le Contrat de Service Public (CSP) signé avec l'état. Une attention particulière est apportée au suivi et à l'analyse de toutes les interventions de sécurité.

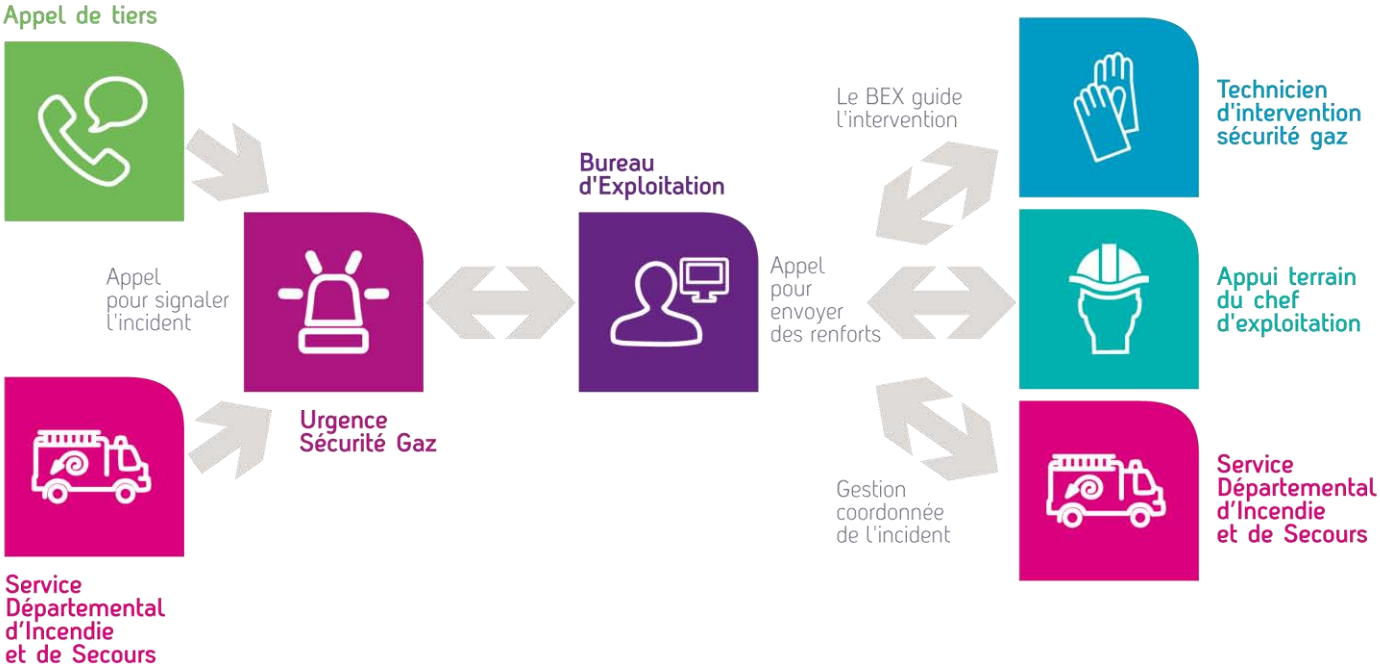
Sur la concession, le nombre d'interventions de sécurité en 2015 est de 596.

Sur le département 63, le taux d'intervention en moins de 60 minutes est de 97,70%.

La Procédure Gaz Renforcée (PGR)

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

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



Dans certaines situations jugées sensibles, comme l'existence d'une fuite sur une canalisation de gaz naturel enterrée ou avec un risque d'accumulation de gaz naturel :
- les sapeurs-pompiers et GRDF déploient immédiatement des moyens importants,
- les sapeurs-pompiers procèdent à l'évacuation des personnes,
- le chef d'exploitation de GRDF prépare les manœuvres à faire pour couper le gaz,
- les mesures de sécurité pour les personnes et les biens sont renforcées et se concrétisent par un périmètre de sécurité renforcé, ou des coupures préventives éventuelles.

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

En 2015, sur la concession, 2 Procédures Gaz Renforcées ont été réalisées sur un total de 596 interventions de sécurité gaz.

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

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

Le Bureau d'Exploitation (BEX), par le biais du Chef d'Exploitation, assure sur un territoire donné la conduite du réseau gaz en étant informé des actes réalisés sur les ouvrages en exploitation. De plus, il dirige toutes les opérations et actions, lors des incidents et des manœuvres d'exploitation.
Ainsi, il organise les moyens pour assurer la sécurité des personnes et des biens en coopération avec les opérateurs présents sur le terrain et en coordination avec les services de secours, si nécessaire, en prenant les décisions appropriées pour la maîtrise de l'acheminement du gaz.

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

Un plan ORIGAZ a été déclenché le 18/05/2015.
Branchement arraché lors de travaux

• La prévention des dommages

Le Plan anti-endommagement

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

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

Connectez-vous sur **www.reseaux-et-canalisations.ineris.fr** pour plus d'informations sur le Plan anti-endommagement.



La gestion du réseau et de la clientèle



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

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

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

DT – DICT sur la concession	2015	2014	2013
Nombre de DT reçues et traitées	**762**	869	975
Nombre de DICT reçues et traitées	**2 575**	2 681	2 773
Nombre de DT avec présence d'ouvrages GRDF	**730**	837	919
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages GRDF	**2 352**	2 507	2 555

Les dommages aux ouvrages

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

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

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

Dommages aux ouvrages de la concession	2015	2014	2013
Dommages lors ou après travaux de tiers	**10**	18	22
dont nombre avec fuite sur ouvrages enterrés	**0**	6	7

• La gestion de la clientèle

Les clients et les consommations sur la concession

Les clients de la concession

GRDF achemine le gaz naturel sur le réseau de distribution pour le compte de tous les fournisseurs agréés jusqu'aux points de livraison des clients consommateurs. Cette prestation d'acheminement est distincte de la vente (fourniture) de la molécule en elle-même.

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

Points de livraison de la concession	2015	2014	2013
Clients T1 (< 6 MWh/an)	**14 026**	13 849	14 282
Clients T2 (de 6 à 300 MWh/an)	**30 211**	30 437	30 179
Clients T3 (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	**462**	478	504
Clients T4 (> 5 GWh/an)	**10**	11	11
Clients TP (tarif de proximité)	**1**	0	0
TOTAL	**44 710**	44 775	44 976

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



La gestion du réseau et de la clientèle

Les consommations des clients de la concession

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

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

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

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

Quantités consommées (MWh)	2015	2014	2013
Clients T1 (< 6 MWh/an)	**ICS**	24 966	29 314
Clients T2 (de 6 à 300 MWh/an)	**ICS**	392 503	507 364
Clients T3 (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	**ICS**	323 010	457 562
Clients T4 (> 5 GWh/an)	**ICS**	320 489	321 018
Clients TP (tarif de proximité)	**ICS**	0	0
TOTAL	**1 097 122**	1 060 969	1 315 258

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

Recettes d'acheminement (€)	2015	2014	2013
Clients T1 (< 6 MWh/an)	**NC**	1 274 154	1 321 981
Clients T2 (de 6 à 300 MWh/an)	**NC**	6 781 500	7 406 379
Clients T3 (de 300 MWh/an à 5 GWh/an)	**NC**	2 072 450	2 721 854
Clients T4 (> 5 GWh/an)	**NC**	950 841	837 241
Clients TP (tarif de proximité)	**NC**	0	0
TOTAL	**11 674 216**	11 078 946	12 287 457

La gestion du réseau et de la clientèle

Rendement du réseau

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

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

Contrôle du Pouvoir Calorifique Supérieur moyen

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

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

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

La gestion du réseau et de la clientèle

Les services et prestations proposés par GRDF

Les prestations et services réalisés par GRDF sont définis dans le catalogue des prestations qui est consultable sur le site : **www.grdf.fr**

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

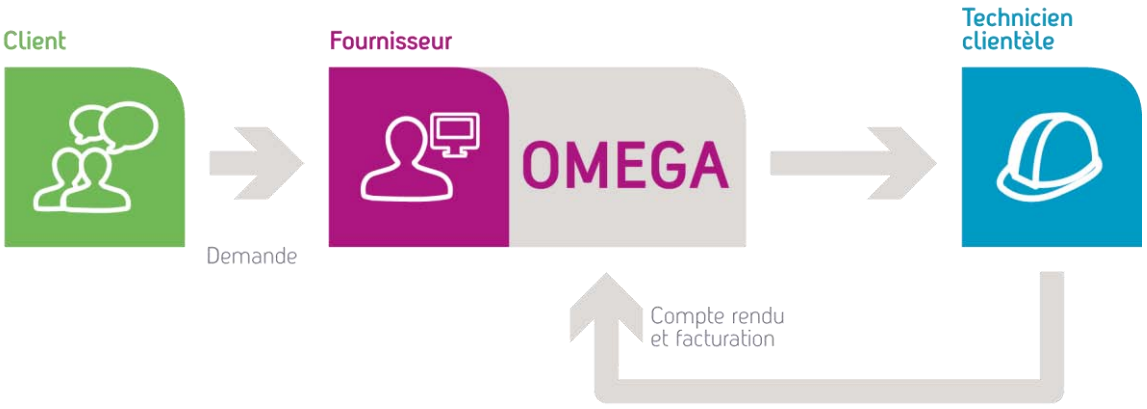
Les principales prestations réalisées

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

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

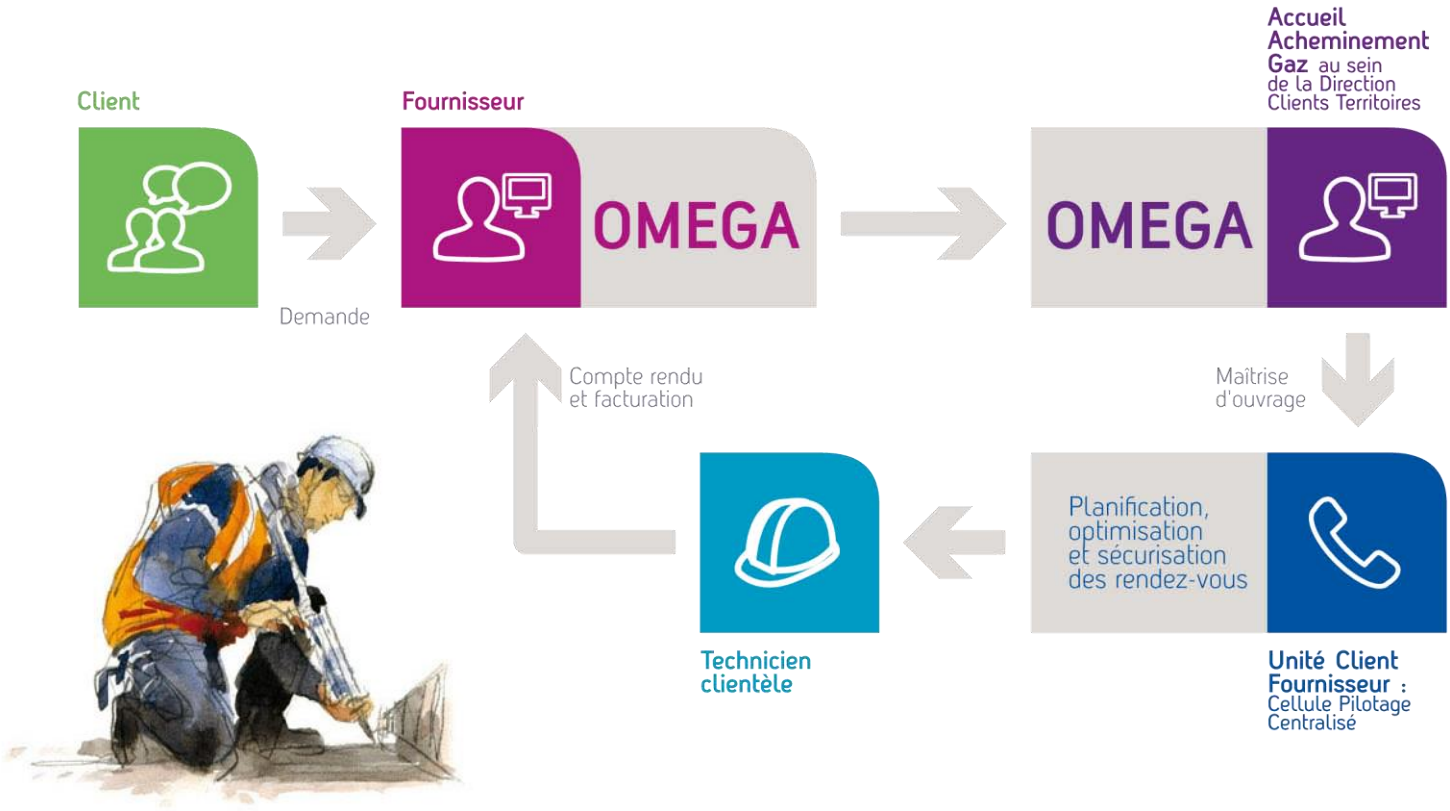
Seulement la moitié des interventions est connue 2 jours avant.

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



La gestion du réseau et de la clientèle

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



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

Principales demandes de prestations réalisées sur la concession	2015	2014	2013
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	**7 258**	7 252	7 221
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	**5 654**	5 843	5 732
Intervention pour impayé (coupure, prise de règlement, rétablissement)	**520**	588	684
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	**1 770**	1 717	951
Demande d'intervention urgente ou express	**223**	270	309
Déplacement vain ou annulation tardive	**649**	1 008	888

La gestion du réseau et de la clientèle

Premières mises en service clients

En 2015 sur votre concession, 461 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur.

Respect des délais de demandes

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

Respect des délais catalogue	2015	2014
Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs	**94,30%**	95,90%
Taux de raccordement dans les délais catalogue	**100,00%**	88,60%

Le Service Client GRDF

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

Service Client GRDF sur la région CENTRE	2015	2014	2013
Nombre d'appels tous motifs confondus	**29 203**	29 442	27 665
Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur	**95,00%**	96,70%	96,80%





La gestion du réseau et de la clientèle

Le relevé des compteurs

Le relevé des compteurs par GRDF est aujourd'hui séparé entre les consommateurs les plus importants (100 000 plus gros consommateurs, au tarif d'acheminement T3, T4 ou TP, qui sont relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients, 10 millions de clients environ, dont le relevé est organisé sur un rythme semestriel.

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

Sur votre maille régionale GRDF, 775 470 compteurs ont fait l'objet de relevés ou auto-relevés en 2015.



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

Qualité des relevés de comptage sur la région CENTRE	2015	2014	2013
Taux de relevés sans erreur	**99,80%**	99,70%	99,70%
Taux de relevés sur index réels	**98,50%**	98,50%	98,50%
Taux d'index rectifiés a posteriori	**0,10%**	0,10%	N.C.

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

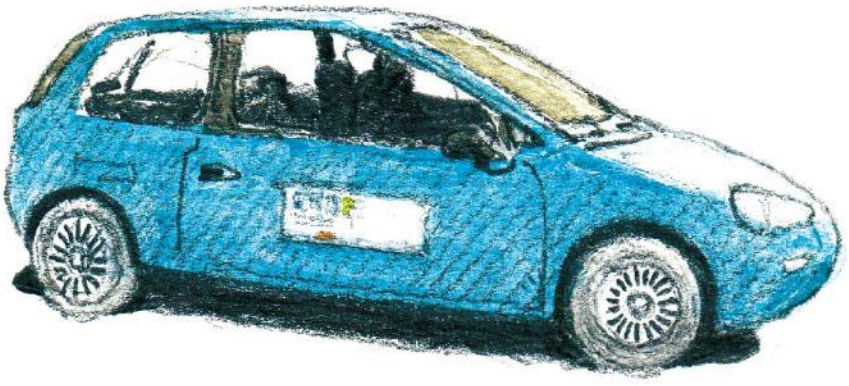
La gestion du réseau et de la clientèle

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

Accessibilité des compteurs domestiques (<16m³)	2015	2014
Nombre de compteurs actifs	**43 614**	43 668
dont accessibles	**35 923**	36 905
Nombre de compteurs inactifs	**5 903**	6 883
dont accessibles	**4 025**	5 058
Taux d'accessibilité sur la concession	**80,70%**	83,00%

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

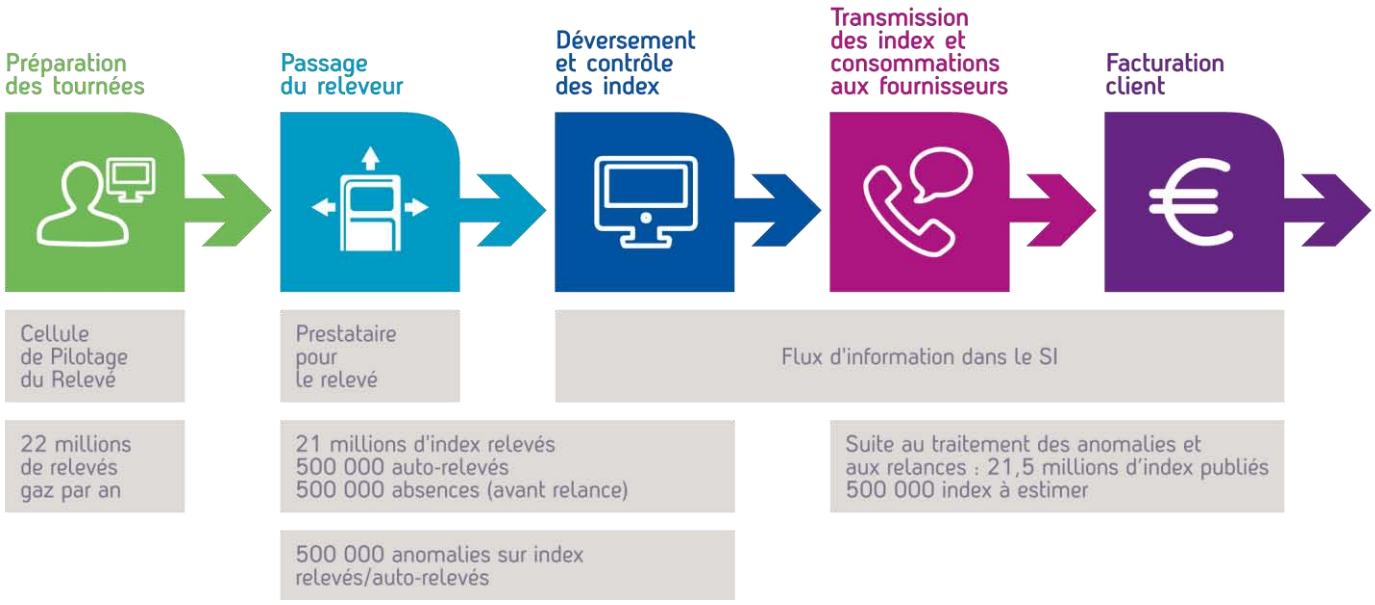
En France, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 79 %.



La gestion du réseau et de la clientèle

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

Organisation de GRDF pour le relevé



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





La gestion du réseau et de la clientèle

Les collectivités se dotent de compteurs communicants

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

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

2015 : Préparation du déploiement des premiers compteurs communicants

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

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

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



La gestion du réseau et de la clientèle



GRDF à l'écoute des clients et des collectivités

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

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

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

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

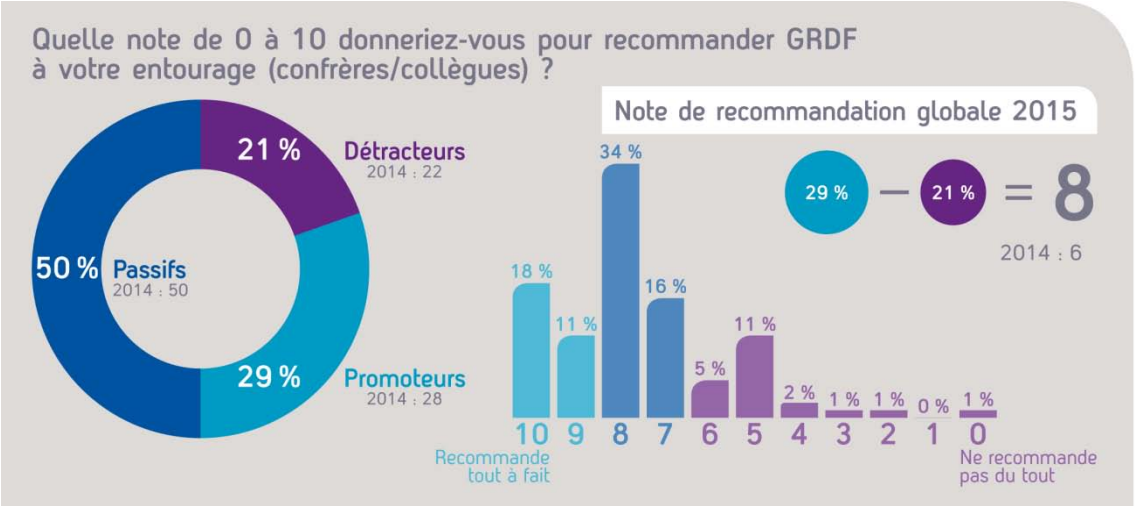
A noter : il n'est pas possible, rétrospectivement, de donner des points de comparaison sur ces items pour l'année 2014.

Résultats sur la région CENTRE	2015
Satisfaction « Particuliers » uniquement	
Raccordement avec et sans extension - hors collectif (MEG et 1ère MES)	**86,90%**
Mise en service avec intervention	**82,10%**
Relevé des compteurs inaccessibles	**75,30%**
Satisfaction « Particuliers » et « Professionnels »	
Accueil dépannage gaz / exploitation maintenance	**89,30%**

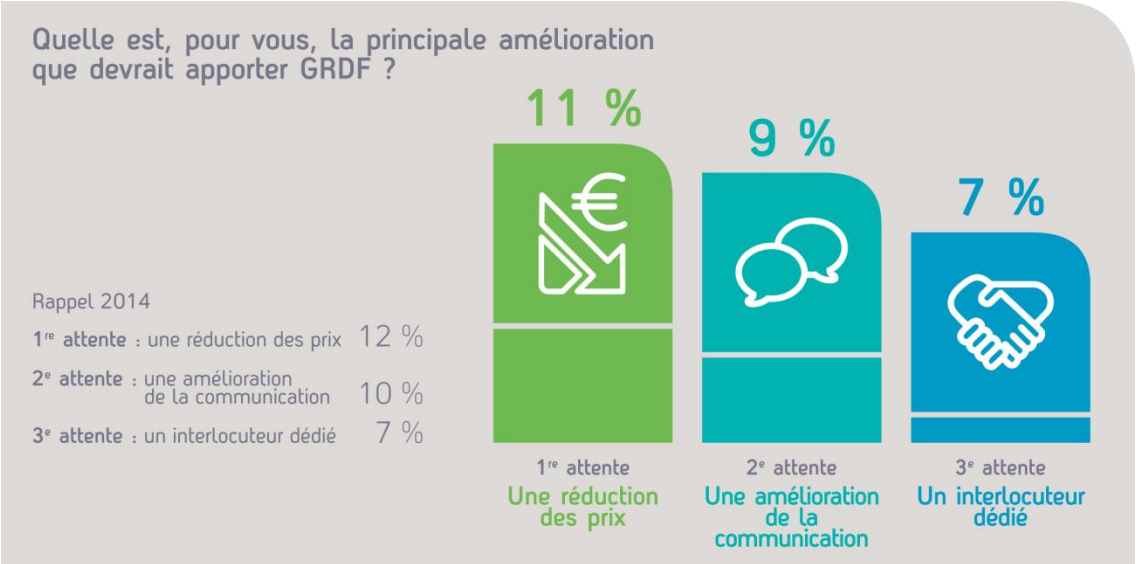


Satisfaction des clients industriels et tertiaires, des résultats stables

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



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



La gestion du réseau et de la clientèle

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

Satisfaction des collectivités territoriales, un haut niveau de confiance

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

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

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

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

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

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

La gestion et le traitement des réclamations, en progrès

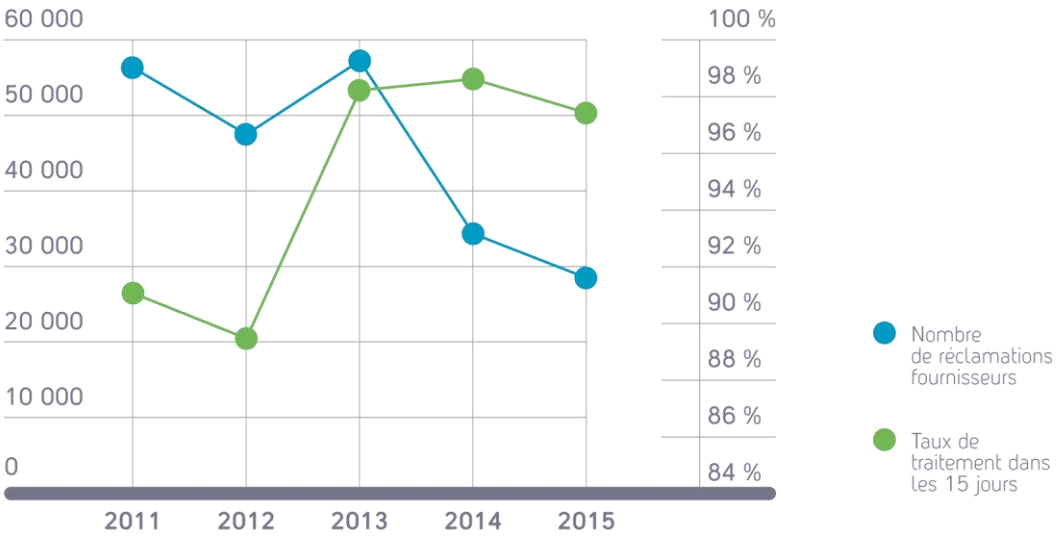
Le nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte de leurs clients est en forte décroissance depuis 2 ans. Une meilleure maîtrise des prestataires de relevé et une plus grande clarté des frais facturés lors des prestations sont les principaux facteurs de cette baisse.

La gestion du réseau et de la clientèle

Gestion des réclamations fournisseurs

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

Évolution réclamations fournisseurs



Sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs sous 15 jours atteint 96,40%.

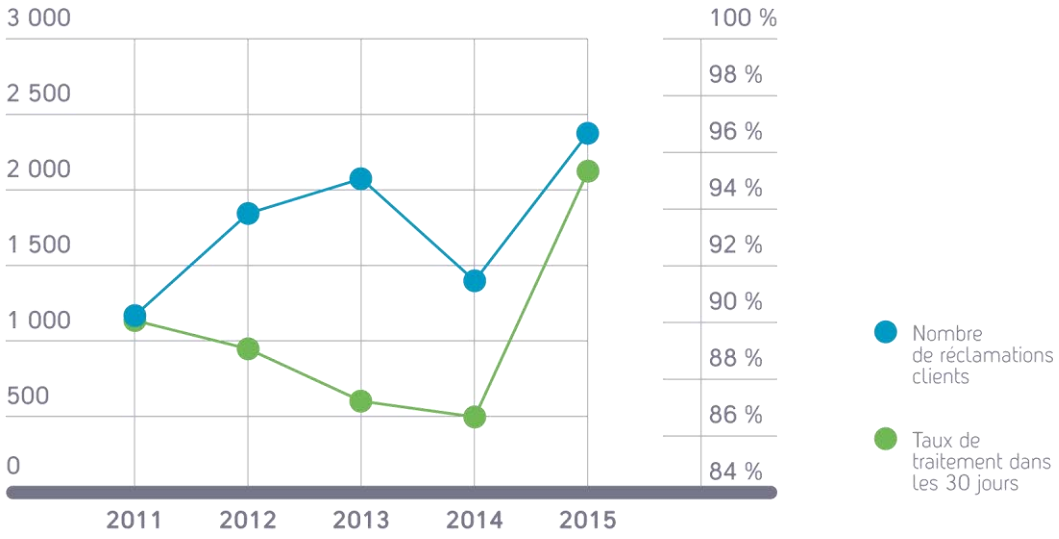


Gestion des réclamations directes

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

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

Évolution réclamations clients



La gestion du réseau et de la clientèle

Les réclamations sur votre concession

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

Suivi des réclamations	2015	2014	2013
Nombre de réclamations	**168**	206	181
accueil (acheminement-livraison/gestion des demandes)	**1**	4	12
conduite et surveillance du réseau	**9**	13	12
gestion et réalisation des prestations	**43**	135	71
données de comptage (relevé et mise à disposition)	**112**	48	83
autres	**3**	6	3

En 2015 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 98,80%.

La gestion du réseau et de la clientèle



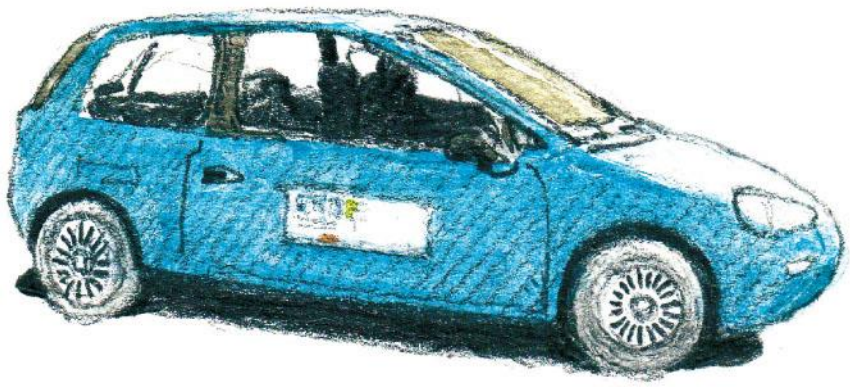




Annexes/Notes

Annexes/Notes

Annexes/Notes





Lexique

Lexique

BRANCHEMENT

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

CLASSE DE PRÉCISION CARTOGRAPHIQUE DES OUVRAGES EN SERVICE

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

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

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

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

CLIENT

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

COMPTEUR

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

CONTRAT D'ACHEMINEMENT

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

CONTRAT DE FOURNITURE

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

Lexique

DISPOSITIF DE MESURAGE

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

EXPLOITATION

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

FOURNISSEUR

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

GAZ

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

GRD

Gestionnaire du Réseau de Distribution.

ICS

Informations Commercialement Sensibles.

INSTALLATION INTÉRIEURE

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

MÈTRE CUBE NORMAL OU M3 (N)

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

Lexique

MISE EN SERVICE OU REMISE EN SERVICE

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

MISE HORS GAZ

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

MISE HORS SERVICE

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

N.A

Non attribuable (données non disponibles à la maille de la concession).

NC

Non communicables (en lien avec ICS).

OUVRAGES DE RACCORDEMENT

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

POINT DE LIVRAISON

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

PRESSION DE LIVRAISON

Pression relative du gaz au Point de Livraison.

QUANTITÉ LIVRÉE

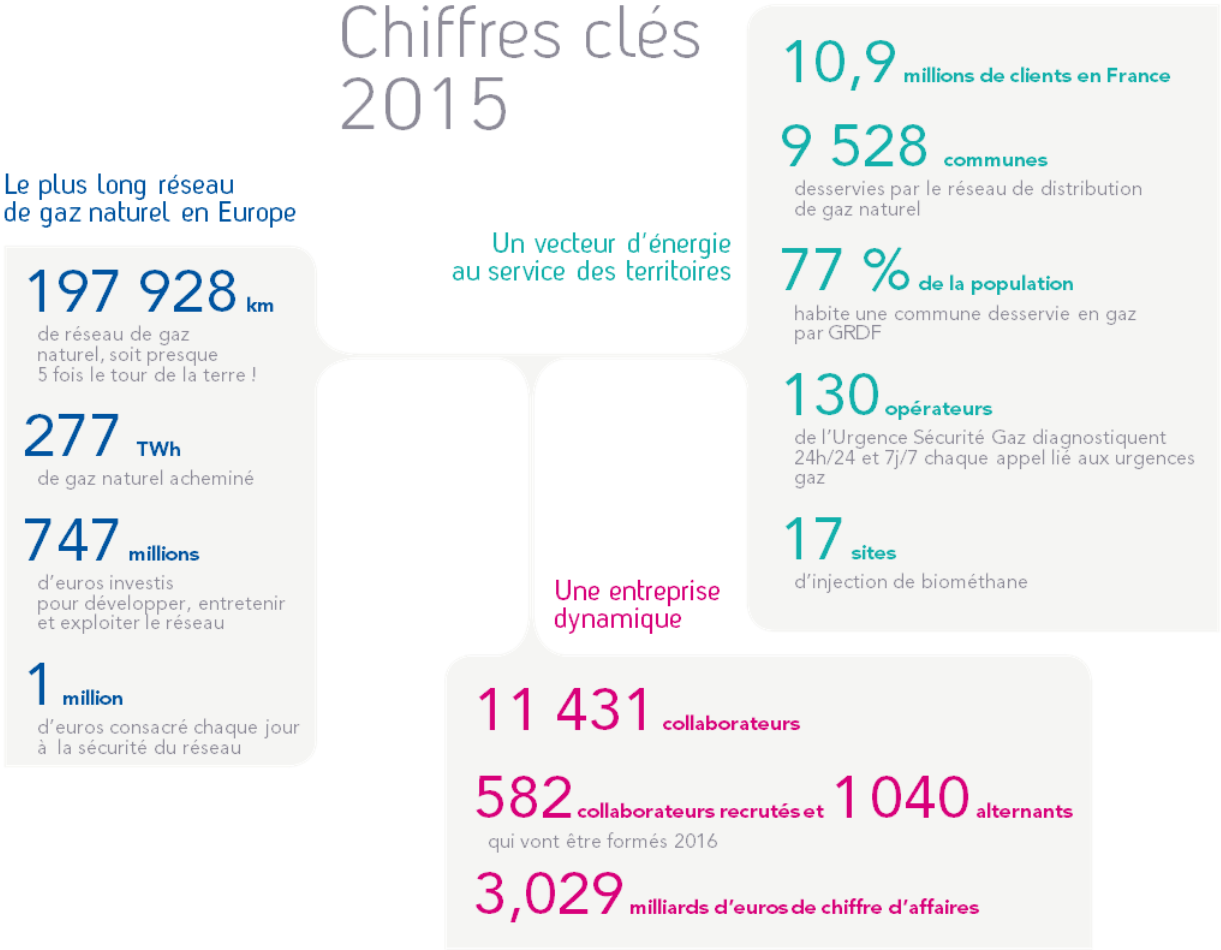
Quantité d'énergie provenant des relevés réalisés au moyen du Compteur ou bien quantité corrigée en cas de dysfonctionnement du compteur.

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

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

RÉSEAU MPB

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



QUEL QUE SOIT
VOTRE FOURNISSEUR

GAZ RÉSEAU
DISTRIBUTION FRANCE

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