

# NANTES METROPOLE







## L'édito

Votre réseau de distribution de gaz est plus que jamais un outil au service de la transition écologique de votre territoire.

La période que nous vivons remet au cœur des préoccupations ce qui constitue l'ADN de votre concessionnaire GRDF : assurer en toute circonstance ses missions essentielles de distribution d'énergie en garantissant la sécurité des personnes et des biens, dans le cadre des missions de service public qui nous sont confiées.

Disponible, fiable et économique, l'énergie gaz permet de mettre en œuvre des solutions concrètes au service de votre politique énergétique locale. Au plus près des territoires, nous travaillons chaque jour pour vous proposer une énergie toujours plus sûre et plus respectueuse de l'environnement et, avec le gaz vert, nous contribuons au développement d'une économie circulaire pour les territoires.

GRDF, en tant que partenaire énergétique des collectivités locales, est là pour vous accompagner et faciliter les projets des acteurs de votre territoire : mobilité durable avec l'implantation de stations BioGNV, conversions fioul-gaz pour la performance énergétique dans le bâtiment ou encore la maîtrise de la demande en énergie avec le compteur communicant gaz.

Ces enjeux, ainsi que le renforcement du rôle et de l'information de l'autorité organisatrice dans la relation concessionnaire, sont au cœur des discussions avec vos représentants visant à établir dans les prochains mois un nouveau modèle de contrat de concession.

Soyez assurés de la présence de GRDF à vos côtés pour relever les défis qui nous attendent collectivement.

Édouard Sauvage,  
Directeur Général de GRDF

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'E' followed by a long, sweeping horizontal stroke that extends to the right.



<b>01</b>	<b>L'essentiel de votre concession</b>	<b>6</b>
	Les chiffres clefs de votre concession	8
	Vos interlocuteurs territoriaux	10
	Votre contrat de concession	11
<b>02</b>	<b>L'activité au quotidien</b>	<b>12</b>
	Les clients et leurs usages	14
	Les services et les prestations	20
	L'activité de comptage	22
	L'écoute client	26
	La chaîne d'intervention	33
	La sécurité du réseau	40
<b>03</b>	<b>Le patrimoine de votre concession</b>	<b>48</b>
	Vos ouvrages	50
	Les chantiers	58
	Les investissements	62
	La valorisation de votre patrimoine	70
<b>04</b>	<b>Le compte d'exploitation</b>	<b>74</b>
	La synthèse du compte d'exploitation	76
	Les recettes	79
	Les charges	83
	L'équilibre financier	91
<b>05</b>	<b>La transition écologique</b>	<b>98</b>
	Le gaz vert	100
	La mobilité durable	105
	Les données au service de la maîtrise de l'énergie	108
<b>06</b>	<b>GRDF &amp; vous</b>	<b>110</b>
	La distribution du gaz, une mission de service public	112
	Une organisation à votre service	119
	Les outils digitaux à votre disposition	124



# 01

## L'essentiel de votre concession

1.1	Les chiffres clefs de votre concession	8
1.2	Vos interlocuteurs territoriaux	10
1.3	Votre contrat de concession	11

## 1.1 Les chiffres clefs de votre concession

### Clientèle



**190 959**

Nombre de clients



**2 352**

Nombre de premières mises en service clients



**3 682 GWh**

Quantités de gaz acheminées



**93,7%**

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



**683**

Nombre de réclamations



**95,9%**

Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

### Contrat



**2038**

Année d'échéance du contrat



**30**

Durée du contrat



**18/01/2008**

Date d'entrée en vigueur du contrat



## Économie



**390 070 €**

Redevance R1 versée



**12,3M€**

Investissements réalisés  
sur la concession



**50,61M€**

Recettes acheminement  
et hors acheminement

## Maintenance et sécurité



**133%**

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



**100%**

Taux de visites réalisées  
sur les postes de  
détente réseau



**100%**

Taux de visites réalisées  
sur les robinets



**101,1%**

Taux de visites réalisées  
sur les branchements  
collectifs



**3 228**

Nombre d'interventions  
de sécurité gaz



**3 303**

Nombre d'incidents

## Patrimoine



**2 346,19 km**

Longueur totale de  
canalisations



**183 972**

Nombre de compteurs  
domestiques actifs



**10,27 km**

Longueur de réseau  
développé

## 1.2 Vos interlocuteurs territoriaux



**Muriel OHEIX**  
Déléguee Territoriale  
06 43 42 43 61  
[Muriel.oheix@grdf.fr](mailto:Muriel.oheix@grdf.fr)



**Gilles SIMONCINI**  
Directeur Territorial Pays de la Loire  
06 07 81 28 76  
[gilles.simoncini@grdf.fr](mailto:gilles.simoncini@grdf.fr)

## 1.3 Votre contrat de concession

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

Date d'entrée en vigueur du contrat : 18/01/2008

Durée d'application : 30 ans

A fin 2019, votre contrat de concession porte sur les 23 communes suivantes :

44009 - BASSE-GOULAIN	44120 - LE PELLERIN
44018 - BOUAYE	44143 - REZE
44020 - BOUGUENAI	44150 - SAINT-AIGNAN-GRANDLIEU
44024 - BRAINS	44162 - SAINT-HERBLAIN
44026 - CARQUEFOU	44166 - SAINT-JEAN-DE-BOISEAU
44035 - LA CHAPELLE-SUR-ERDRE	44172 - SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE
44047 - COUERON	44190 - SAINT-SEBASTIEN-SUR-LOIRE
44074 - INDRE	44194 - SAUTRON
44094 - MAUVES-SUR-LOIRE	44198 - LES SORINIERES
44101 - LA MONTAGNE	44204 - THOUARE-SUR-LOIRE
44109 - NANTES	44215 - VERTOU
44114 - ORVAULT	



# 02

## L'activité au quotidien

2.1	Les clients et leurs usages	14
2.2	Les services et les prestations	20
2.3	L'activité de comptage	22
2.4	L'écoute client	26
2.5	La chaine d'intervention	33
2.6	La sécurité du réseau	40

# 2.1 Les clients et leurs usages

## Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel via le réseau de distribution pour le compte de tous les fournisseurs agréés jusqu'aux points de livraison des clients consommateurs. Cette prestation d'acheminement est distincte de la vente réalisée par le fournisseur d'énergie (voir chapitre 6.1 sur la distribution du gaz).

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

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

- chaque jour pour les clients avec l'option tarifaire T4 ou TP,
- chaque mois pour les clients avec l'option tarifaire T3,
- chaque semestre pour les clients non télérelevés avec l'option tarifaire T1 ou T2,
- chaque jour pour les clients équipés d'un compteur communicant avec l'option tarifaire T1 ou T2.

Lorsque GRDF ne peut pas accéder au compteur pour le relevé périodique, les quantités livrées sont déterminées à partir d'un index auto-relevé par le client ou d'une estimation sur la base d'un historique de consommation. De même, l'index utilisé lors de certains événements contractuels peut être un index auto-relevé ou un index calculé sur la base du dernier index connu et d'un historique de consommation. Enfin, dans le cas d'un dysfonctionnement du comptage, les quantités livrées sont déterminées au moyen d'une estimation. Dans le cadre du déploiement des compteurs communicants gaz, le relevé pédestre va diminuer progressivement et laisser place à un télérelevé quotidien.

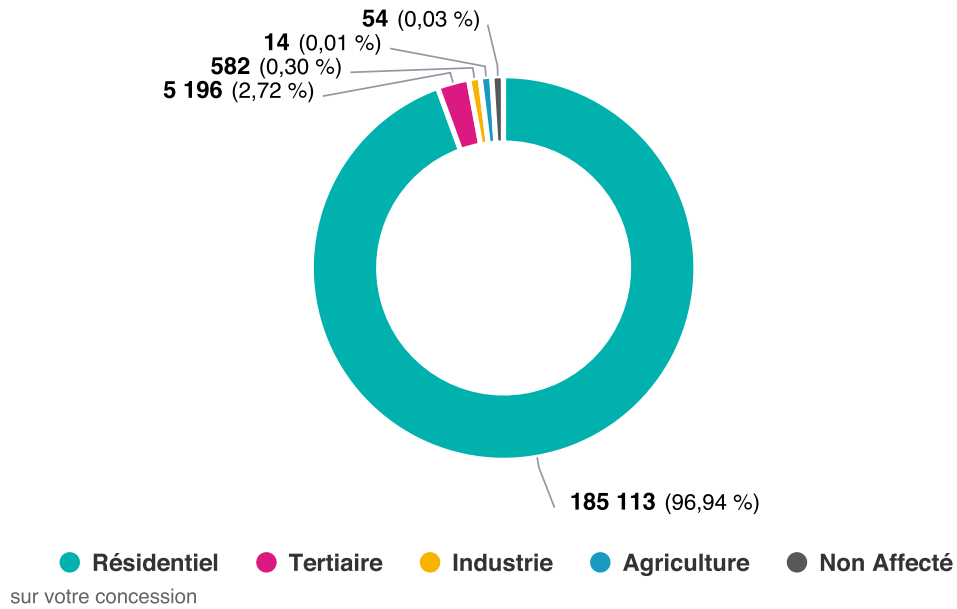
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et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

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

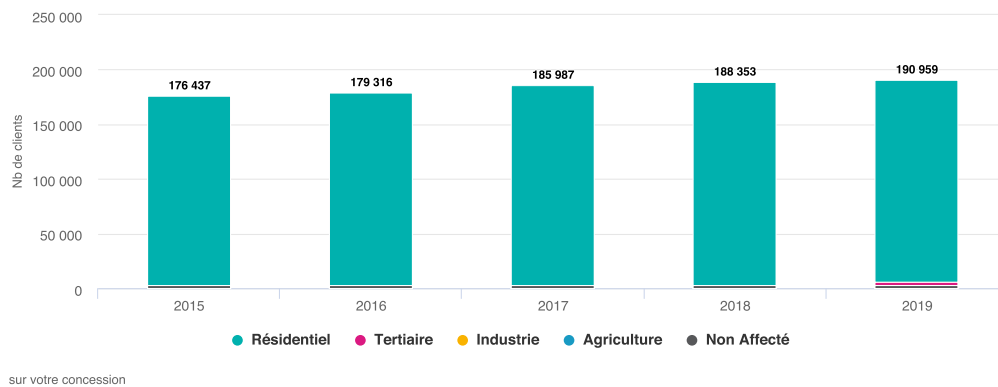
### **Les clients et la consommation par secteur d'activité**

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

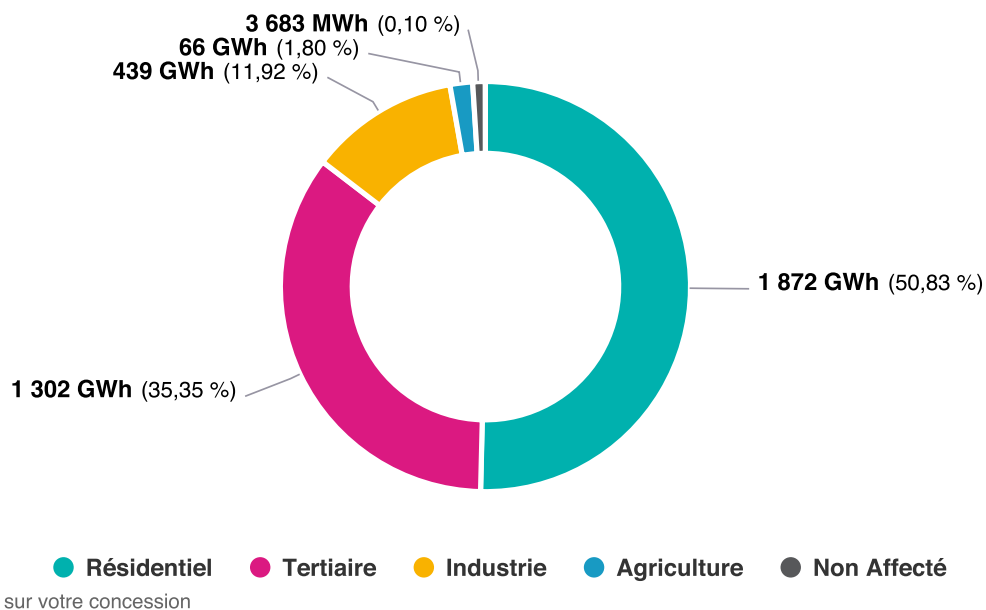
## Répartition du nombre de clients par secteur d'activité en 2019



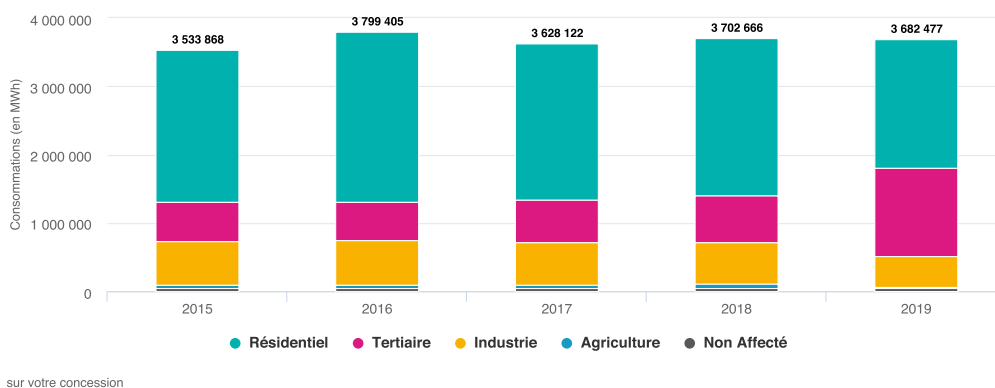
## Évolution du nombre de clients par secteur d'activité



## Répartition des quantités acheminées par secteur d'activité en 2019



## Évolution des quantités acheminées par secteur d'activité



Vous pouvez constater une évolution marquée des données du secteur tertiaire entre l'année 2018 et 2019. Cette évolution n'indique pas un réel changement d'utilisation du gaz sur votre concession. Elle n'est en effet que le reflet d'un changement d'organisation de la base de données pour donner suite à l'évolution de la réglementation à ce sujet.

En effet, conformément aux évolutions prévues par l'article 179 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), la détermination du secteur d'activité des points de consommation gaz a évolué. Auparavant, les petits professionnels consommant moins de 300 MWh par an (ce qui correspond aux tarifs T1 et T2 en gaz) étaient considérés réglementairement comme relevant du secteur « résidentiel ». Pour donner suite à la publication du décret 2020-196 du 4 mars 2020 et de l'arrêté du 6 mars 2020, les fournisseurs d'énergie sont tenus de transmettre à GRDF le code NAF de tous leurs clients professionnels.



Ainsi, il est désormais possible de connaître :

- Avec plus de certitude le secteur d'activité des clients petits professionnels (clients T1 et T2) qui sont désormais déclinés en « tertiaire », « industrie » et « agricole »,
- Plus précisément le sous-secteur d'activité des entreprises (clients T3 et T4).

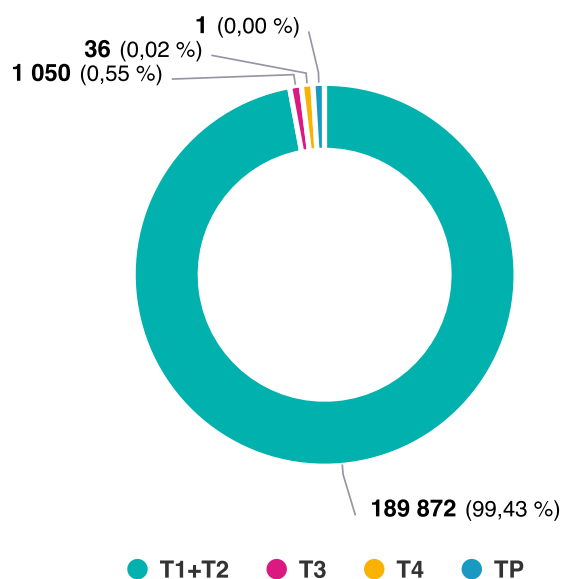
En résumé, le nombre de clients « résidentiel » (T1 et T2) a mécaniquement tendance à diminuer au profit des secteurs « tertiaire », « industrie » et « agricole ». Le nouveau format des données a l'avantage d'être plus précis et riche en information.

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

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

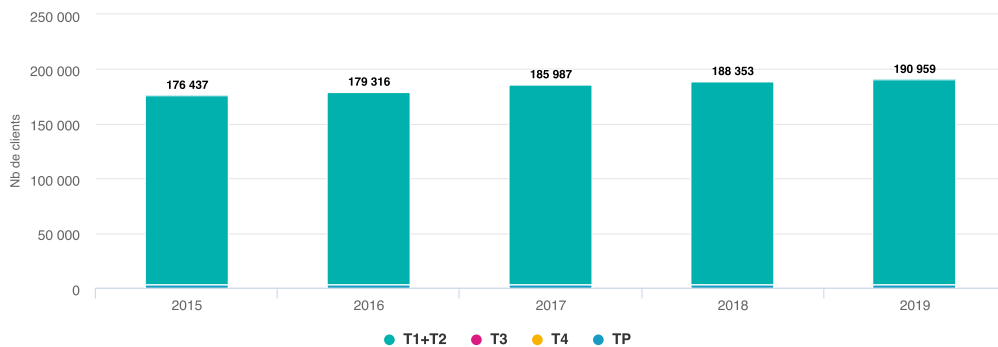
Vous trouverez la description des tarifs d'acheminement dans le chapitre 6.

#### Répartition du nombre de clients par tarif en 2019



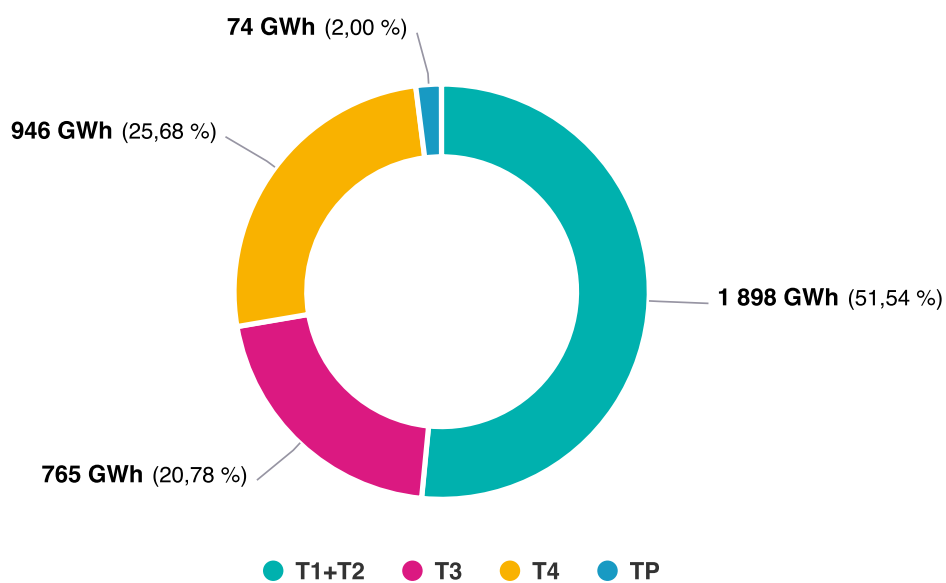
sur votre concession

## Évolution du nombre de clients par tarif



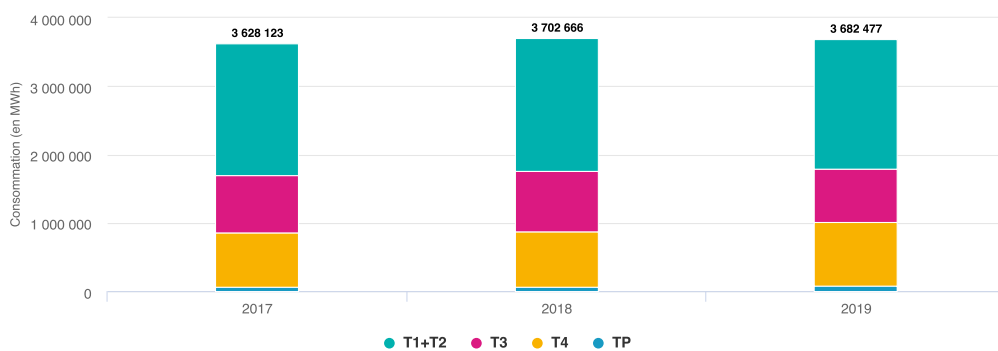
sur votre concession

## Répartition des quantités acheminées par tarif en 2019



sur votre concession

## Évolution des quantités acheminées par tarif



sur votre concession

## L'efficacité énergétique du réseau

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

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

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



## 2.2 Les services et les prestations

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

### Les principales prestations réalisées

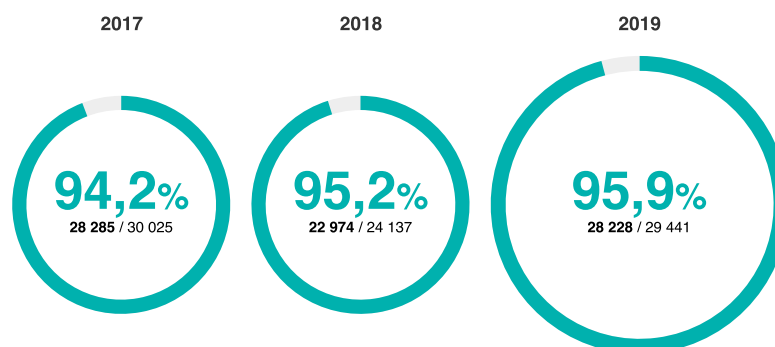
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

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

Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2018	2019
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	29 154	28 463	29 508
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	17 276	15 131	15 839
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	1 152	936	675
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	8 877	9 030	13 506
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	1 040	972	1 068
Déplacement vain	1 004	683	912
1ère mise en service	3 696	2 088	2 352

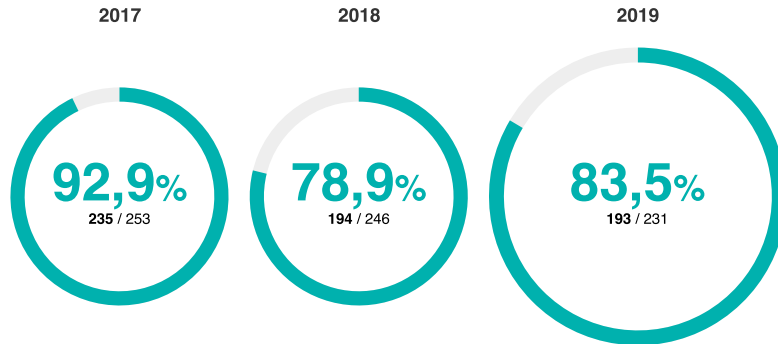
En 2019, sur votre concession, 2 352 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de raccordements suite à une demande fournisseur.

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



sur votre concession

## Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

### 2.3 L'activité de comptage

#### 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, relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients (11 millions environ).

Sur ce dernier périmètre, pour les cas où le compteur n'est pas communicant, le relevé est organisé sur un rythme semestriel et réalisé par des entreprises prestataires dont le pilotage, qui était partagé avec Enedis jusqu'en 2019, est désormais assuré pour l'énergie gaz par le seul GRDF.

Ces prestataires se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur gaz :

- 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.

Le relevé des compteurs a lieu dans les deux cas, notamment pour vérifier l'absence de consommation irrégulière des compteurs inactifs.

#### La qualité du relevé des comptages

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

Le « taux de relevés sur index réels » est de 98,1% sur votre concession. Il correspond à la consolidation du télérelevé des nouveaux compteurs communicants.

Le « taux de relevés corrigés » est de 0,2% sur votre concession. Il correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » est de 2,9% sur votre concession. Il concerne les compteurs non communicants et correspond au nombre de compteurs inaccessibles qui n'ont pas pu être relevés suite à l'absence du client, rapporté au nombre de compteurs inaccessibles devant faire l'objet d'un relevé du fait d'une précédente absence du client.

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

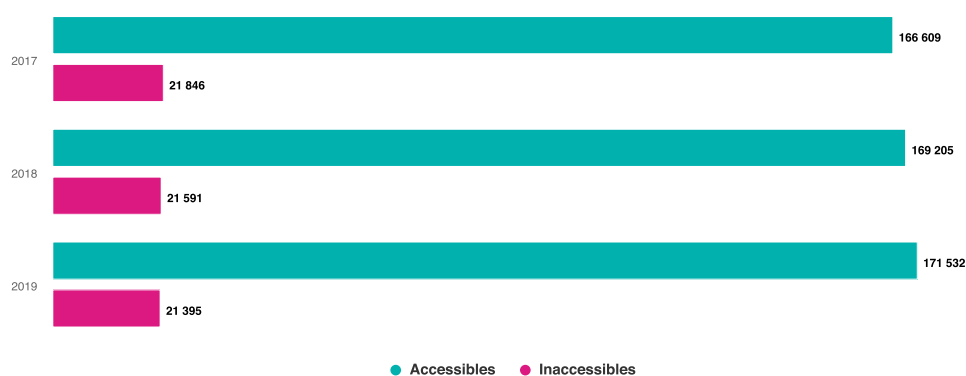
#### L'accessibilité des compteurs

La majorité des compteurs est accessible sans nécessiter la présence du client. Dans le

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

Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,7%.

### Évolution des compteurs domestiques accessibles et inaccessibles



sur votre concession

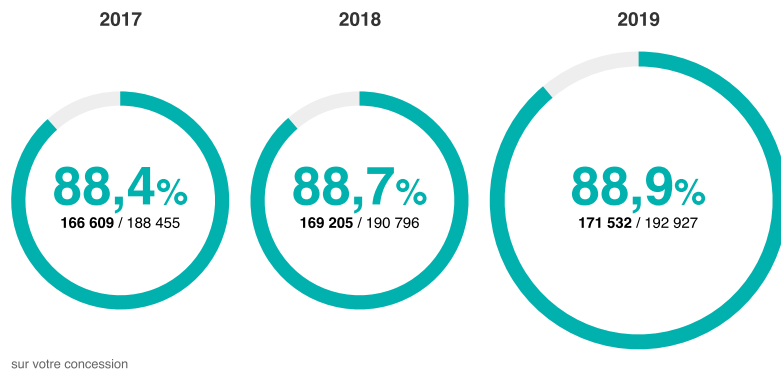
En 2019, sur votre concession le nombre de compteurs domestiques est de 192 927. En 2018, ce nombre était de 190 796 et de 188 455 en 2017.

### Évolution des compteurs domestiques actifs et inactifs



sur votre concession

### Taux d'accessibilité des compteurs domestiques



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

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

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

#### En 2019, le déploiement a progressé dans les territoires

Fin 2019, plus de 2 700 communes ont été concernées par le déploiement programmé sur leur territoire, depuis le lancement du projet. A l'image des années précédentes, le dialogue avec les parties prenantes locales a continué tout au long de l'année, afin d'accompagner l'installation des compteurs communicants gaz dans les communes concernées.

Conformément à l'attendu, plus de 4,9 millions de dispositifs de comptage ont été installés en cumulé, à fin d'année. Le déploiement dit « par opportunité », réalisé à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service, a bénéficié à plus de 846 000 foyers.

En parallèle, le déploiement des concentrateurs, assurant le relai entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF, atteint fin 2019 plus de 7 000 mises en service en cumulé. Plus des quatre cinquièmes des communes raccordées au réseau de gaz naturel ont déjà signé une convention cadre d'hébergement pour permettre la pose de ces concentrateurs sur des bâtiments communaux.

En 2020, plus de 1 900 collectivités sont concernées par le déploiement programmé des compteurs communicants gaz.

**Au service des clients et de la collectivité, les compteurs communicants facilitent la maîtrise de l'énergie**



Avec 4,2 millions de compteurs télérelevés à fin 2019, plus d'un tiers des clients de GRDF peuvent déjà accéder à leurs données quotidiennes de consommation sur monespace.grdf.fr, et les fournisseurs reçoivent les données de consommation mensuellement.

La finalité de ces données est de permettre aux parties prenantes et aux clients de mieux maîtriser leurs consommations de gaz. Pour cela, la mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'écosystème de la maîtrise de l'énergie (collectivités locales, fournisseurs d'énergie, sociétés de conseil en énergie, organismes de logement social, Agences Locales de l'Énergie...) est déterminante.

Les clients peuvent suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis l'espace privé et sécurisé monespace.grdf.fr. Ils ont également la possibilité d'accéder aux services des fournisseurs d'énergie, sous réserve de leur consentement, pour disposer de la donnée quotidienne. De nouveaux services seront progressivement proposés par des tiers autorisés, grâce au projet GRDF ADICT de mise à disposition de données, sous forme de flux automatisés et adaptés aux services numériques.

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

Depuis le début du déploiement, 33 908 compteurs communicants ont été installés sur votre concession dont 23 508 en 2019. Sur votre concession, 25 concentrateurs ont été installés dont 10 en 2019.

A l'échelle de votre département, ce sont 43894 compteurs et 50 concentrateurs qui ont été installés en 2019.



## 2.4 L'écoute client

### Le Service Client GRDF

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

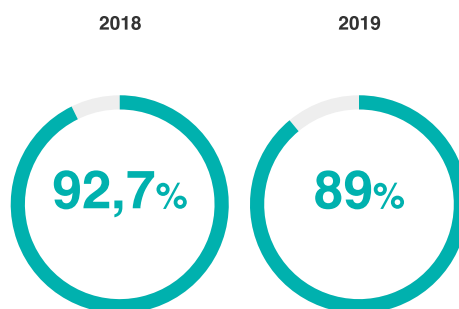
Contactez nos conseillers du lundi au vendredi de 8h à 17h



# 73 631

appels tous motifs confondus sur votre région GRDF

### Taux d'accessibilité du Service Client GRDF



sur votre région GRDF

### Satisfaction des collectivités locales

En tant que propriétaires du réseau, les collectivités locales jouent un rôle majeur dans la distribution du gaz sur le territoire. C'est pourquoi chaque année GRDF les sollicite pour connaître leur niveau de satisfaction. Courant 2019, 1 803 élus et fonctionnaires territoriaux ont répondu au questionnaire proposé et fait part de leurs attentes.

Lors de cette enquête, les collectivités territoriales soulignent comme principaux points forts pour GRDF, le respect des obligations du contrat de concession et la relation concessionnaire jugée de qualité à 98%. Globalement, elles sont satisfaites à 96%, dont 55% très satisfaites, de leurs relations avec GRDF. 96% d'entre elles font confiance à GRDF en matière de sécurité autour des chantiers.

95% des collectivités réaffirment leur satisfaction à GRDF

Les attentes des élus et des fonctionnaires territoriaux vis-à-vis de GRDF restent fortes sur l'amélioration de la coordination en amont des travaux et le renforcement du contrôle et de la finition des chantiers. Ils souhaitent que GRDF fasse preuve de plus de réactivité en cas de coupure ou de travaux, afin de les prévenir le plus tôt possible. Enfin, ils proposent à GRDF de mieux faire connaître et valoriser ses services.

GRDF s'engage à poursuivre ses efforts pour toujours mieux répondre aux attentes des collectivités locales et confirme son attachement à réaliser sa mission de service public dans les meilleures conditions pour apporter au cœur des territoires une énergie sûre et de plus en plus renouvelable avec le biométhane.

Les principaux résultats de ce baromètre et l'engagement renouvelé de GRDF pour 2020 sont disponibles sur l'espace Collectivités territoriales du site [grdf.fr](http://grdf.fr).

### Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'enquêtes de satisfaction est actif depuis 2015.

Il permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les prestations suivantes :

- Raccordement avec/sans extension réseau (hors collectif) et première mise en service,
- Modification de branchement,
- Mise en service avec intervention,
- Contact avec le Service Client,
- Dépannage,
- Pose d'un compteur communicant.

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

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

En vision nationale, sur 2019, certains événements dépassent les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF.

Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel sous 3 jours des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration continue de GRDF. En 2019, tous événements confondus, il s'agit de près de 7 300 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées,

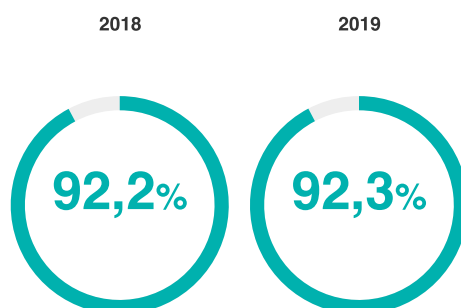
90% de satisfaction,  
objectif du projet  
d'entreprise GRDF

## 02 L'activité au quotidien

- Les explications ont été apportées,
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible.

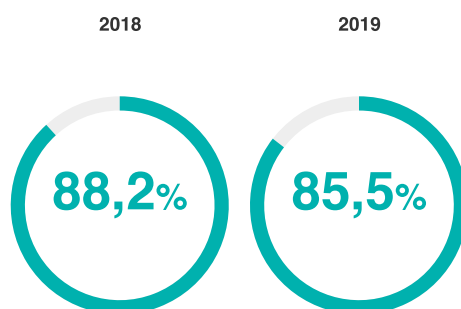
Ces clients saluent positivement cette initiative de rappel et, dans près de deux tiers des cas, témoignent de leur satisfaction à l'issue de cette nouvelle interaction.

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



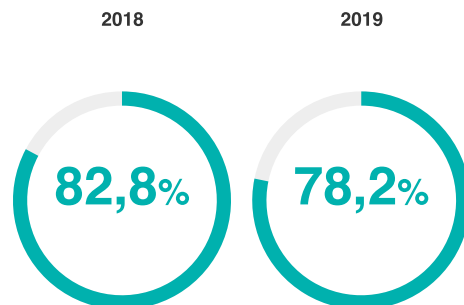
sur votre région GRDF

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



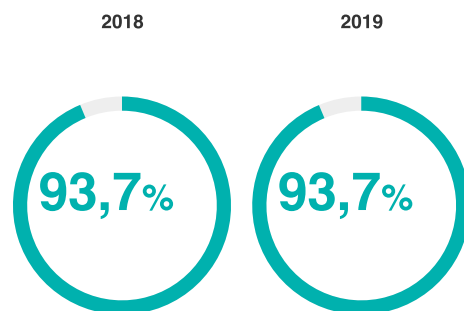
sur votre région GRDF

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



sur votre région GRDF

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



sur votre région GRDF



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

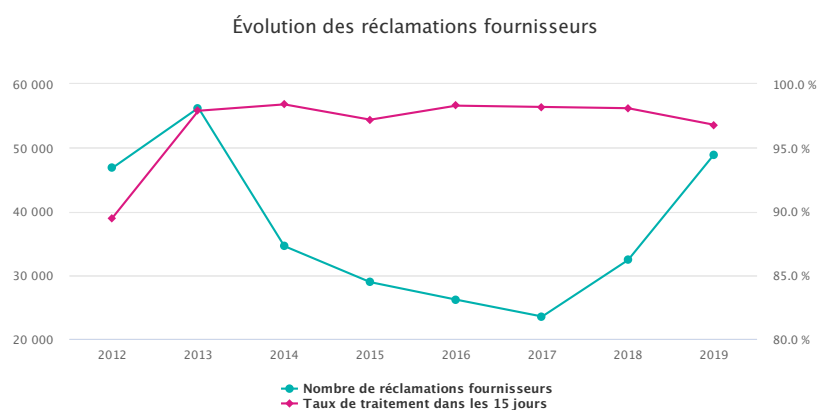
Après une baisse continue du nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients jusqu'en 2017, les années 2018-2019 sont marquées par une augmentation des réclamations concernant l'index de relevé.

Cette augmentation s'explique majoritairement par un nombre significatif de réclamations émises par les fournisseurs en raison de non-publications de données de consommation portant sur des clients télérelevés, ceci en lien avec le déploiement généralisé des compteurs communicants gaz.

La volumétrie des réclamations ainsi générées est importante au regard du nombre de réclamations globalement traitées, elle est néanmoins à relativiser au regard des 4,2 millions de compteurs télérelevés à fin décembre 2019.

Certains index non publiés sont le fait d'anomalies dans les systèmes d'information de GRDF et de contrôles de cohérence de données. Ces contrôles cherchent à ne pas propager de données erronées, mais retardent la mise à disposition des données clients à leurs fournisseurs. Les délais de résolution de ces anomalies pouvant être parfois significatifs, cette situation se caractérise également par des réitérations de réclamations par les fournisseurs

Les délais de réponse aux réclamations se sont légèrement dégradés en 2019. Cependant le taux national de réponse aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours est stable autour de 97%.



En 2019 sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes dans les 15 jours atteint 97,6%.

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

Les réclamations émises directement par les clients ont été en forte augmentation de près de 90% entre 2017 et 2018 et ont encore augmenté de 13% entre 2018 et 2019.

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

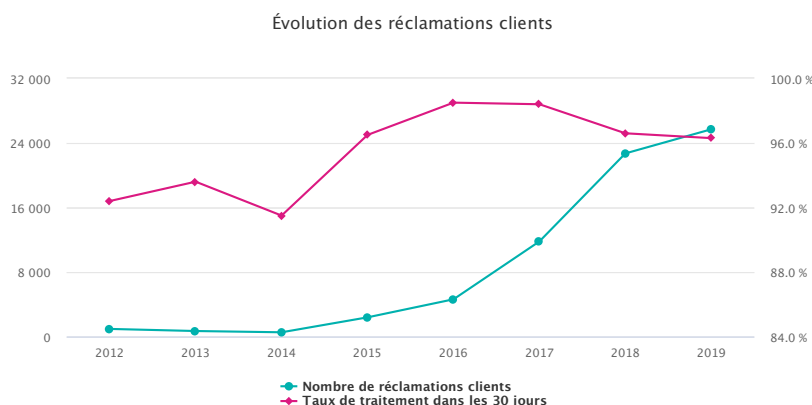
- une tendance générale et progressive depuis 2014 car :

- GRDF est plus connu des clients et ceux-ci l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie
- GRDF a fait évoluer son Service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site www.grdf.fr où les contacts pour des demandes ou des réclamations y sont facilités. Le client est également mieux informé et mieux guidé dans son parcours réclamations.
- Enfin une meilleure qualification des réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement
- Une intensification depuis 2018 du déploiement des compteurs communicants dont la généralisation avait été initiée en 2017.

A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations est de l'ordre de 8 000 en 2019.

Le nombre de réclamations liées à ce déploiement généralisé – de l'ordre de 17 000 en 2019 - est à relativiser car avec plus de 2,4 millions de compteurs installés en 2019, il représente un taux de réclamations inférieur à 1% des interventions de changements de compteurs.

Les délais de traitement de ces réclamations sont stables avec près de 96% de réponses apportées en moins de 30 jours.

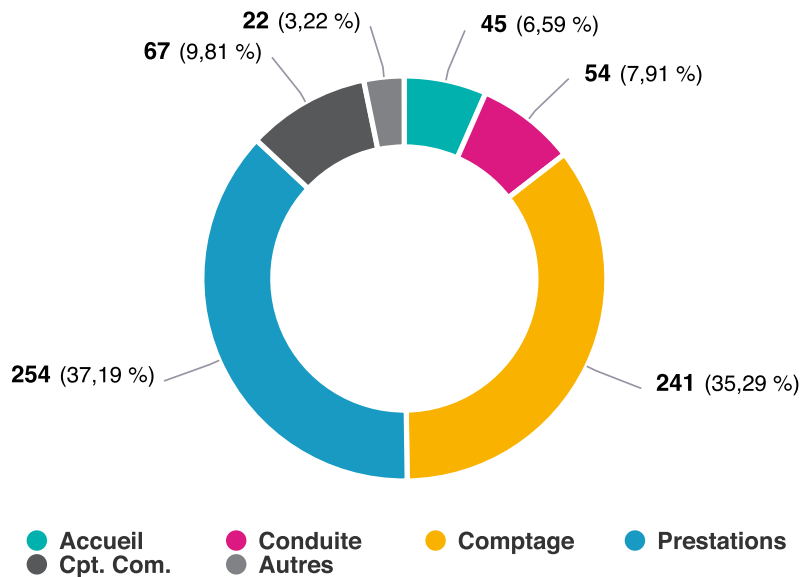


## Les réclamations sur votre concession

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

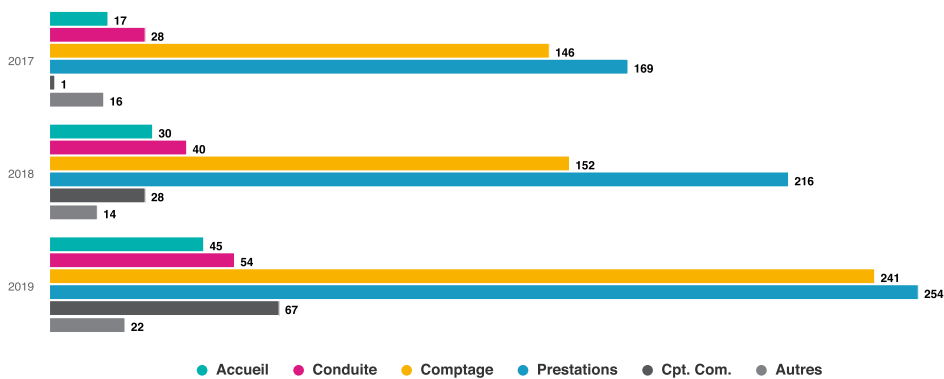
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes,
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau,
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants),
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations,
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux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

## Répartition des motifs de réclamations en 2019



sur votre concession

## Evolution du nombre de réclamations par motif



sur votre concession

En 2019, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 683. Ce nombre total était de 480 en 2018, et de 377 en 2017.

En 2019 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 98,5%.



## 2.5 La chaîne d'intervention

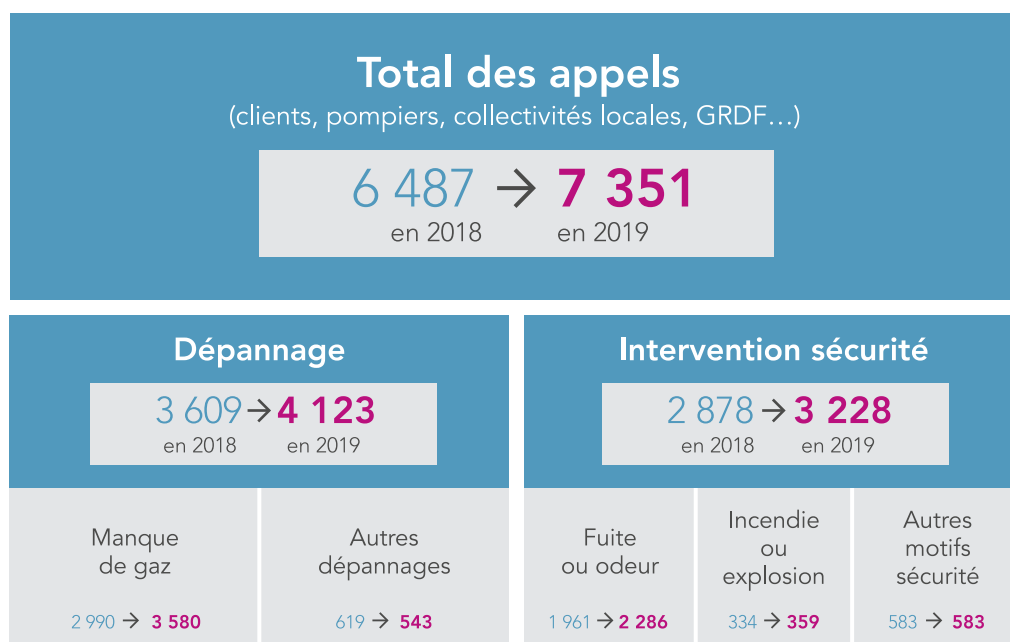
### Les appels sur votre concession

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

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

- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 125 salariés des trois sites GRDF garantissant un traitement des appels 24h/24 et 7 jours/7, avec une traçabilité complète.
- Des lignes téléphoniques prioritaires sont réservées aux services d'incendie, de secours et aux entreprises de travaux ayant endommagé un ouvrage du réseau de distribution de gaz.

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



### Les interventions de sécurité

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

Sur votre département, le taux d'intervention avec une arrivée sur les lieux de l'incident en moins de 60 minutes est de 99,5%.

### Les incidents sur votre concession

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

## Nombre total d'incidents

2 978 → 3 303  
 en 2018 en 2019

### Incidents, par nature

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite	Fuite de gaz sans incendie ni explosion	Incendie et/ou explosion	Autres natures
1 041 → 1 056	1 277 → 1 579	259 → 269	401 → 399

### Incidents, par siège du défaut

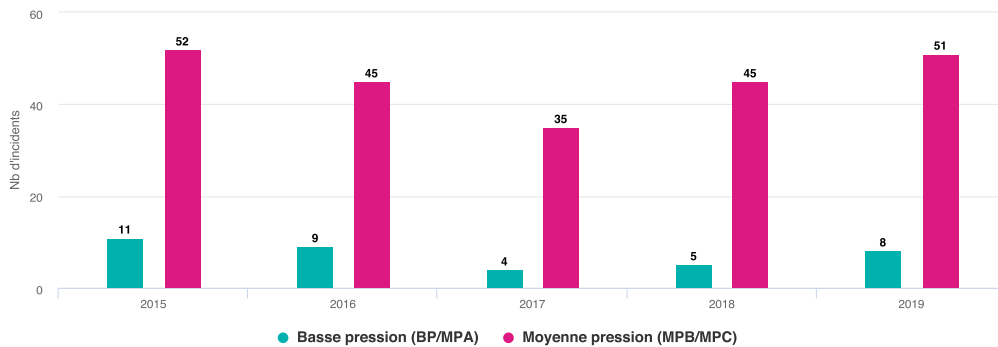
Installations intérieures desservies par GRDF	Ouvrages exploités par GRDF	Autres sièges
468 → 513	2 280 → 2 532	230 → 258

Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par type d'ouvrage		Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par cause de l'incident	
Réseau	Branchement individuel ou collectif	Dommages	Défaut de mise en œuvre
63 → 77	1 426 → 1 665	194 → 225	303 → 352
CI, CM et branchement particulier	Poste de détente et protection cathodique	Défaillance d'installations à proximité	Incendie
581 → 575	23 → 28	1 → 2	30 → 22
Autres ouvrages exploités par GRDF		Environnement	Matériel
187 → 187		76 → 76	1 673 → 1 853

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

4 840 → 6 092

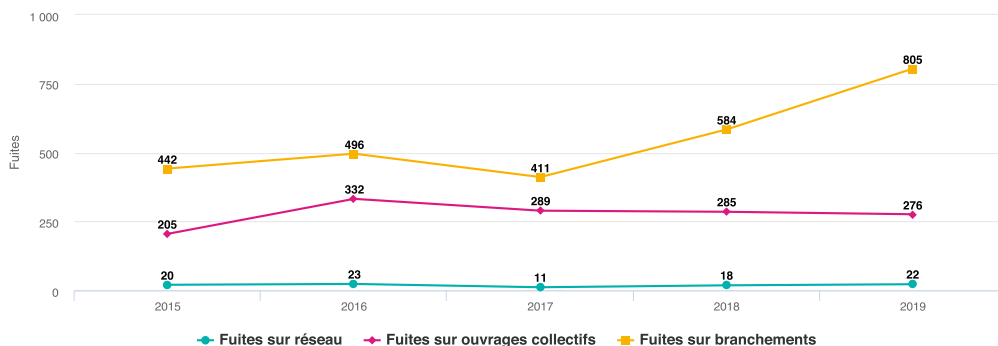
## Répartition des incidents sur le réseau par pression



sur votre concession

Certains incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. En 2019, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

## Évolution des fuites par type d'ouvrage



sur votre concession

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

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

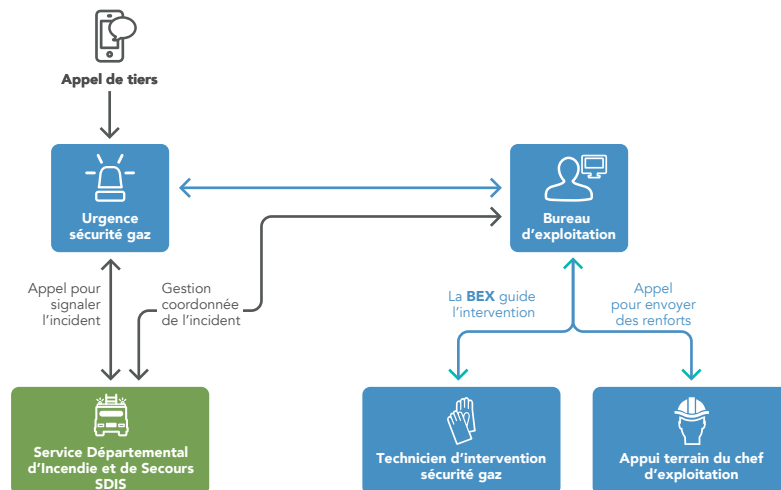
- une coupure de la distribution de gaz pour au moins 500 clients,
- et/ou au moins une victime.

Sur votre concession, à Nantes, le 13 mars 2019, Boulevard Auguste Peneau, un dommage sur ouvrage à la suite de travaux par un tiers a causé l'accrochage d'un robinet ce qui a généré une fuite de gaz. Les vannes réseau ont été fermées pour réaliser la réparation et 781 clients privés de leur alimentation en gaz ont pu être remis en service.

## La Procédure Gaz Renforcée (PGR)

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

exploitants du réseau gaz. La PGR représente 2% des interventions de sécurité.



En 2019 sur votre concession, 46 Procédures Gaz Renforcées ont été réalisées sur un total de 3 228 interventions de sécurité gaz.

## Le délai d'interruption du flux gazeux

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

Sur votre département, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 64 minutes.

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

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

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

A la maille de la région Pays de Loire, ces plans ORIGAZ ont été déclenchés 5 fois en 2019.

4 exercices de mise en situation :

Aux Sables d'Olonne (85), le 26 novembre 2019, un scénario a été mis en place à partir d'un grand nombre d'appel pour odeur de gaz. Cet exercice a nécessité la collaboration de GRT Gaz, du SDIS 85 de la préfecture de Vendée et de la commune des Sables d'Olonne.

A Soudan (44), le 13 décembre 2019, un scénario a été organisé autour d'appel d'un producteur de biométhane vers l'Urgence Sécurité Gaz pour signaler un problème d'injection. Le dysfonctionnement simulé est celui d'une vanne bloquée ayant pour conséquence un arrêt d'injection et un manque de gaz dans les installations clients à proximité. Cet exercice a mobilisé le Bureau d'Exploitation, l'agence intervention et le constructeur du poste biométhane.

A Saumur (49), le 12 Juin 2019, un scénario de dommage sur ouvrage MPC a été réalisé.

A Luché – Pringé (72), le 15 novembre 2019, le scénario mis en place est celui d'un accrochage d'une canalisation de GRT Gaz avec fuite de gaz enflammée à la suite d'un labourage en profondeur par un agriculteur. Cet exercice a nécessité la coordination de GRDF, du SDIS et de GRT qui a mis en place une solution technique afin d'éviter une rupture d'alimentation pour un grand nombre potentiel de clients.

Un déclenchement réel du plan ORIGAZ a été nécessaire à Nantes le 17 décembre 2019, à la suite d'actes de malveillances ayant entraîné une coupure de gaz chez de nombreux clients.

Sur votre concession, à Nantes, le 17 décembre 2019, à la suite d'actes de malveillance, 1519 clients ont été privés de gaz sur le réseau BP (16 postes MPB/BP concernés, 2 postes MPC/MPB fermés sans impact clients). La fermeture d'un robinet au centre commercial de St Herblain entraîne l'arrêt d'alimentation de 5 clients gros consommateurs de gaz.

Afin de permettre le rétablissement en gaz des clients au plus vite, 72 salariés de GRDF et de nos prestataires ont été présents au plus fort de la mobilisation ainsi que de nombreux service de la région Centre Ouest pour participer à la cellule de crise qui a été montée dans un gymnase de la ville de Nantes. Les rétablissements ont remplacé les activités non prioritaires et le vendredi 20 décembre au soir il ne restait que quelques clients à rétablir.

### InfoCoupure

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

Ce service permet en temps réel d'informer les clients sur la gestion par les équipes de

---

GRDF d'un événement sur le réseau de distribution de gaz naturel, notamment sur la date et l'heure probable à laquelle la fourniture de gaz naturel sera rétablie. Son utilisation est simple : il suffit, pour le client dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue, de se connecter au site et d'y renseigner son adresse postale. En moyenne, plus de 21% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, ont consulté ce site en 2019 (20% en 2018 et 15% en 2017).

Par ailleurs, GRDF propose un service complémentaire spécifiquement dédié aux collectivités. Sur le portail Ma Concession Gaz (réservé aux autorités concédantes, sur [grdf.fr](http://grdf.fr)), « InfoCoupure » permet de visualiser sur une carte les incidents en cours sur votre collectivité ainsi que les détails associés (date de déclenchement, impact estimé, délai prévisionnel de rétablissement).

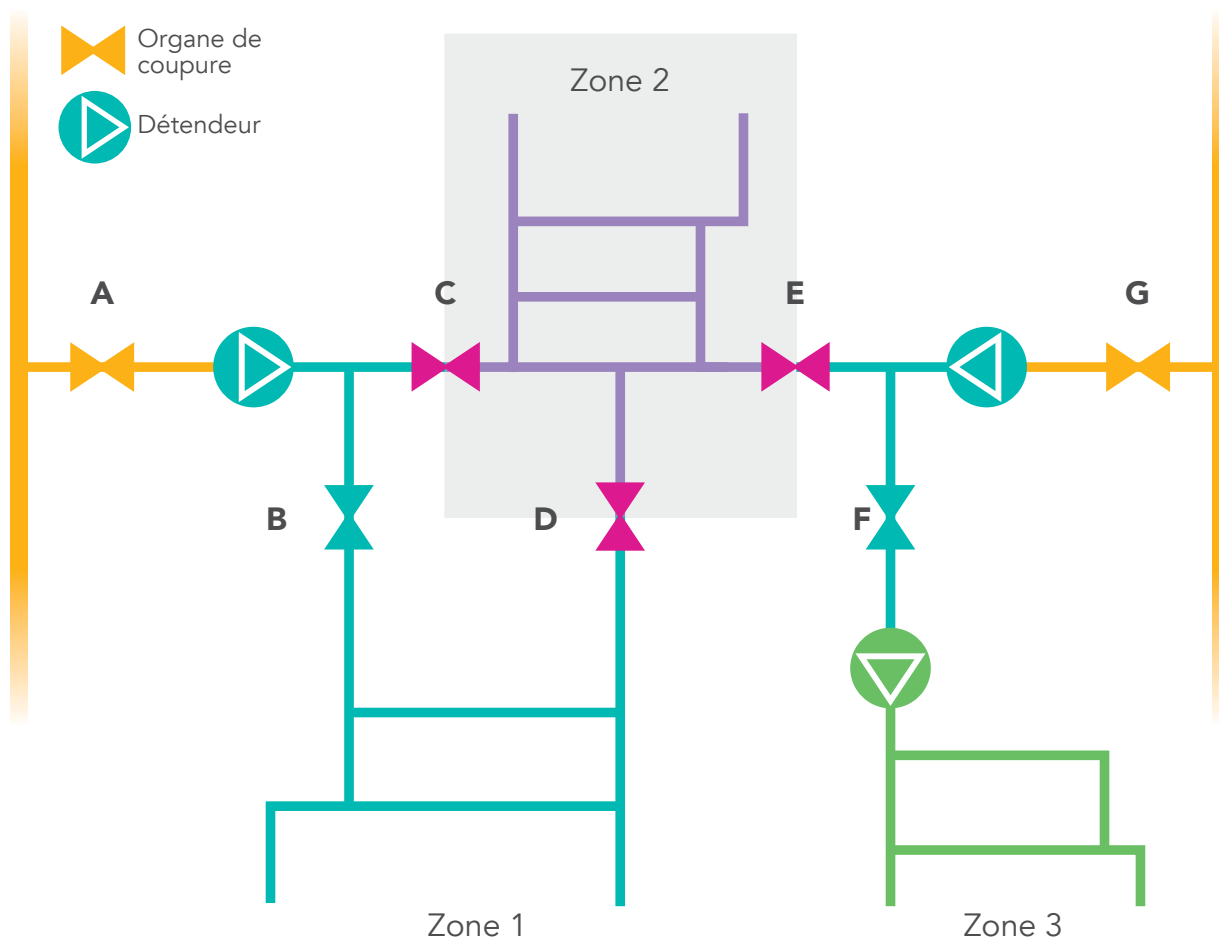
## 2.6 La sécurité du réseau

### Le schéma de vannage

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

Au niveau national, GRDF a investi en 2019, 17 millions d'euros de travaux d'optimisation des schémas de vannage (insertion d'organes de coupure sur des secteurs insuffisamment pourvus, suppression des superflus, travaux de structure du réseau...). Environ 120 000 organes de coupure sont exploités et entretenus sur les réseaux enterrés.

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



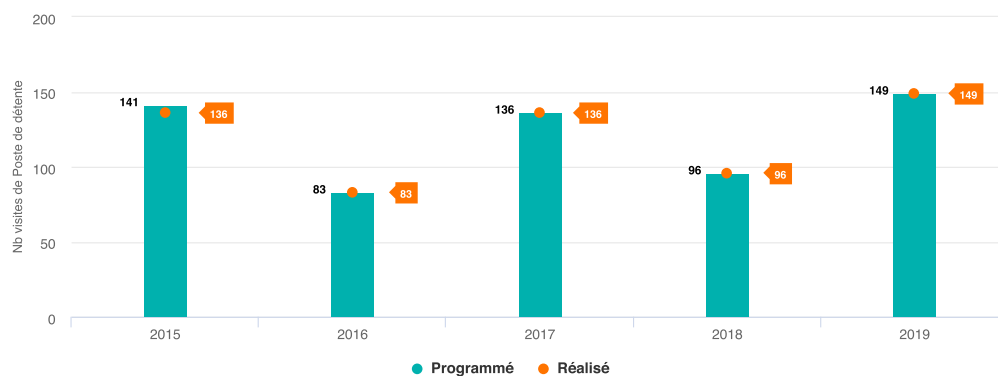


## La maintenance des ouvrages

### La politique de maintenance et de surveillance

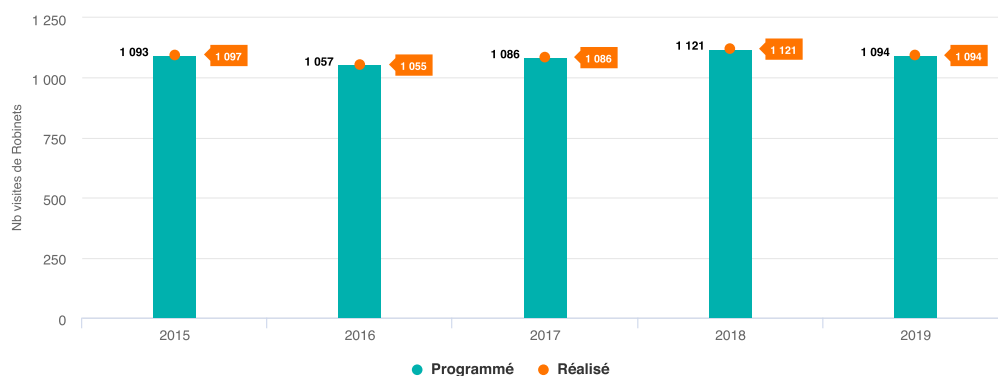
La maintenance, qu'elle soit préventive ou corrective, vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle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

### Visites de maintenance des postes de détente réseau



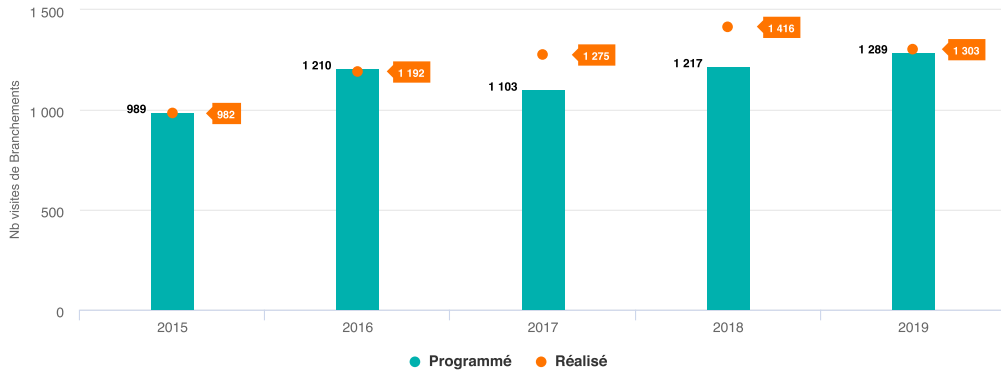
sur votre concession

### Visites de maintenance des robinets de réseau



sur votre concession

## Visites de maintenance des branchements collectifs



sur votre concession

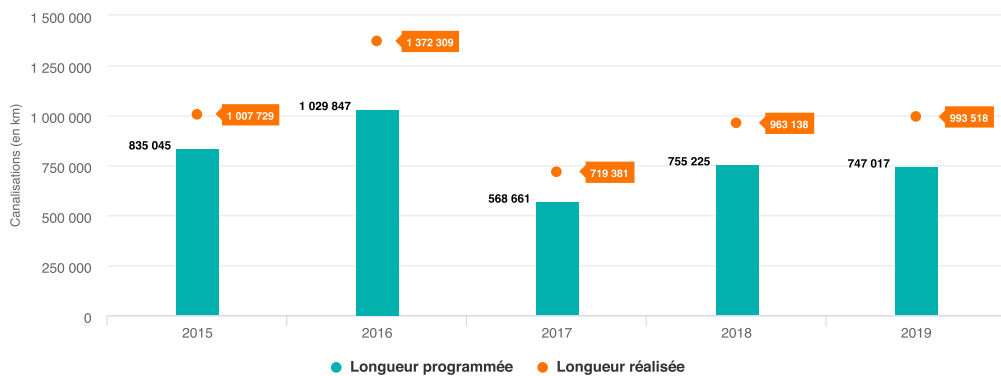
### La surveillance systématique du réseau

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

La périodicité de surveillance dépend de deux facteurs :

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

## Longueur de réseau surveillé programmé et réalisé



sur votre concession

### La sécurité des installations intérieures

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

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

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à

destination des utilisateurs,

- la proposition aux particuliers d'un « Diagnostic Sécurité Gaz » sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois, dont le coût est pris en charge par GRDF.

En 2019, sur votre concession :

- 658 diagnostics ont été réalisés suite à l'accord du client,
- 10 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 personnes et des biens.



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

La précarité énergétique et la sécurité dégradée des installations gaz sont souvent liées. Ainsi, CIVIGAZ et ISIGAZ sont deux opérations spécifiques visant à promouvoir la sécurité des installations intérieures gaz de même que les éco-gestes permettant de réduire les consommations d'énergie et d'eau. De 2015 à 2018, ce dispositif a permis de :

- sensibiliser plus de 50 000 ménages modestes,
- mobiliser et accompagner 673 jeunes en service civique,
- engager près de 100 collectivités et bailleurs,
- améliorer 4 000 situations potentiellement dangereuses liées au gaz,
- orienter plus de 4 000 ménages vers des acteurs de la rénovation et des acteurs sociaux du territoire.

7 territoires  
d'expérimentation  
en 2019

Forts de ces 4 années d'expériences, la Fondation FACE et GRDF ont

fait évoluer le dispositif en 2019 afin de l'adapter à des territoires de plus petite taille et d'améliorer son efficacité en termes de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie et de coopérations avec les acteurs locaux, notamment du domaine social. Parmi les évolutions apportées les plus structurantes : l'intégration d'un médiateur à l'équipe opérant sur le terrain. Référent technique des volontaires, sa mission consiste à s'assurer du bon déploiement et de la qualité des visites à domicile chez les habitants et à garantir la montée en compétence des volontaires en Service Civique.

### La vérification des dispositifs de comptage

Conformément à la réglementation et indépendamment des éventuelles demandes des clients, GRDF procède à la vérification des dispositifs de comptage. La périodicité de vérification dépend de la technologie des compteurs.

Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2018	2019
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	4 821	1 460	5 326
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	189	169	122
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	151	138	118

### Le réglementation anti-endommagement et son évolution

Le cadre réglementaire anti-endommagement est applicable depuis le 1er juillet 2012. Il concerne tous les intervenants des chantiers. Il est constitué d'un ensemble de mesures ayant pour objectif de renforcer la sécurité, de la conception des projets à la réalisation des travaux à proximité des ouvrages enterrés ou aériens.

Depuis le 1er janvier 2018, les personnels chargés de concevoir ces chantiers et les exécutants de travaux doivent disposer d'une Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR) délivrée par leur employeur après réussite au test de compétences organisé par le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire. (informations sur [www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr) (rubrique « construire sans détruire »))

Depuis le 1er janvier 2020, les réponses aux Déclarations de projet de Travaux (DT) des exploitants de réseaux sensibles (gaz, électricité dont éclairage public...) doivent être conformes à des exigences de classe A ou comporter une demande d'investigations complémentaires, pour améliorer les plans, à la charge de ces exploitants.

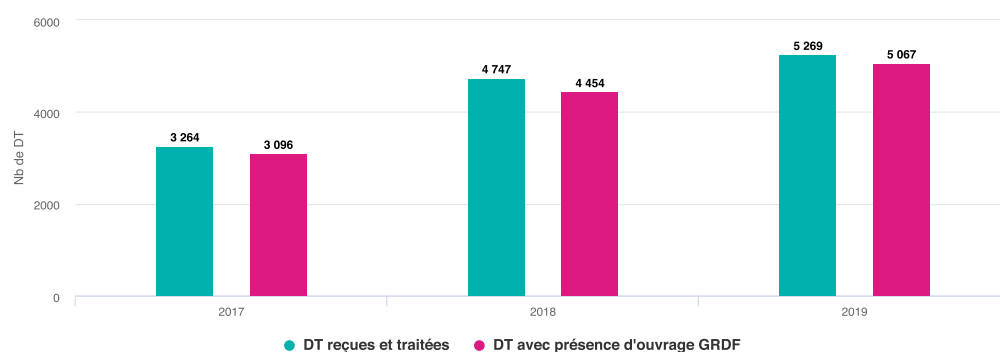
### Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite l'ensemble des déclarations de travaux référencées via le guichet unique, DT réalisées par les responsables de projet ou Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les exécutants de travaux, dans les délais réglementaires.

Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse des exploitants de réseaux sensibles, dont GRDF quand il est concerné. GRDF transmet dans ses réponses des recommandations techniques utiles à la sécurité des chantiers et un plan des ouvrages à grande échelle.

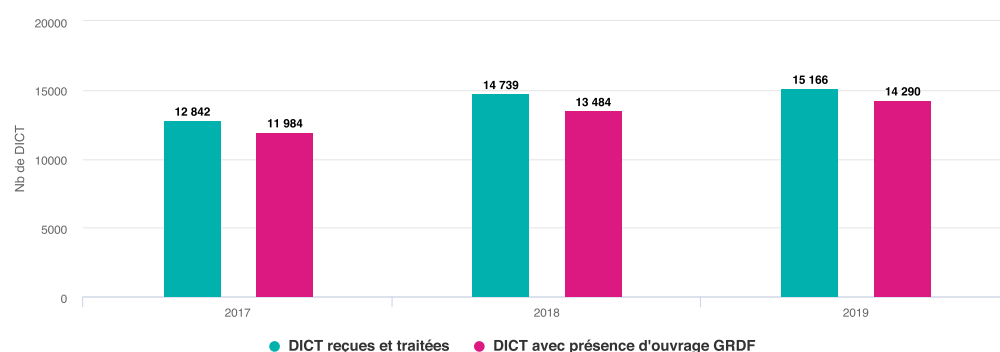
Par ailleurs, GRDF assure en continu le traitement des réponses aux éventuels travaux urgents.

### Évolution des Déclarations de Travaux



sur votre concession

### Évolution des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux



sur votre concession

## Les dommages aux ouvrages

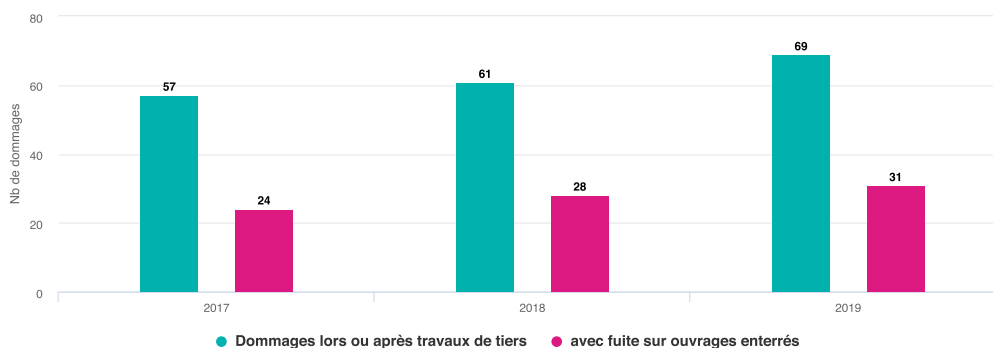
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

En 2019, le nombre de dommages aux ouvrages avec fuite a légèrement augmenté au niveau national (+1,9% par rapport à 2018), dans un contexte de volume de travaux en progression en 2019. Le nombre de chantiers à proximité des ouvrages gaz a ainsi augmenté de près de 10,5% en 2019 (+24% sur ces trois dernières années).

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

- la qualité des déclarations préalables de travaux (DT et DICT),
- l'analyse des risques avant le commencement du chantier,
- la mise en œuvre de techniques de détection préalable des réseaux dans le sous-sol sous forme d'investigations complémentaires si elles sont demandées ou d'opérations de localisation,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements ainsi que leurs zones de précaution (fuseau d'incertitude), l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces » dans les zones de précaution,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

### Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Dommages			
	2017	2018	2019
Nb de dommages lors ou après travaux de tiers avec fuite sur ouvrages enterrés	24	28	31
Nb de DICT sur ouvrages GRDF	11 984	13 484	14 290
Taux*	0,20%	0,21%	0,22%

\* Le taux correspond au nombre de « Dommages lors ou après travaux de tiers avec fuite sur ouvrages enterrés » sur le nombre de « DICT avec présence d'ouvrage GRDF ».





1520

**CATEY 3-IR**  
A VERIFIER AVANT  
LE 12/07/2017

0% MAX  
0% LFE

Appareil OK  
TYPE ZERO

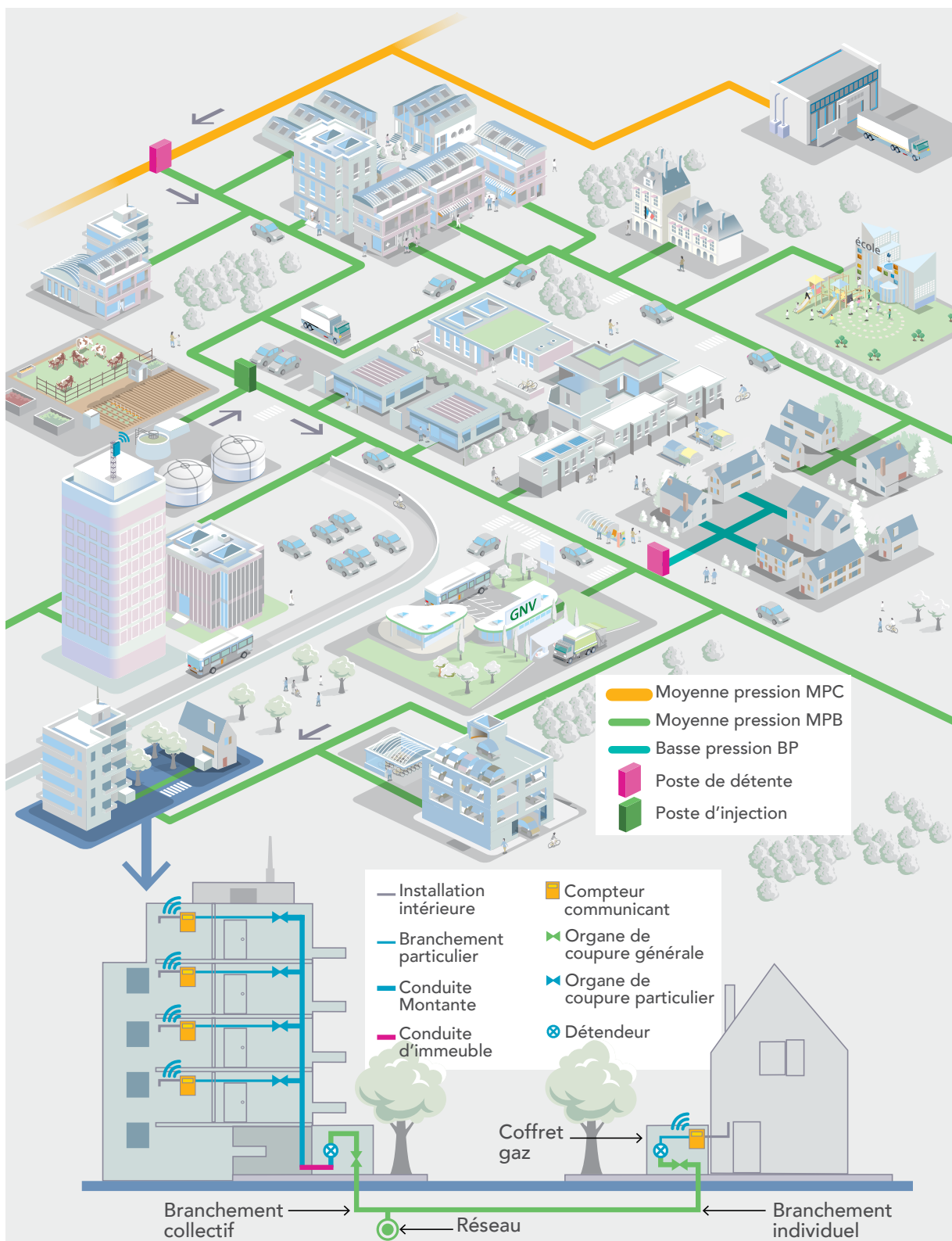


# 03

## Le patrimoine de votre concession

<b>3.1</b> Vos ouvrages	50
<b>3.2</b> Les chantiers	58
<b>3.3</b> Les investissements	62
<b>3.4</b> La valorisation de votre patrimoine	70

### 3.1 Vos ouvrages



Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2019 près de 5,8 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites tertiaires et industriels, ainsi que 850 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,2 millions d'appartements. 96% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression type B (MPB, pression  $\geq 0,4$  bar).

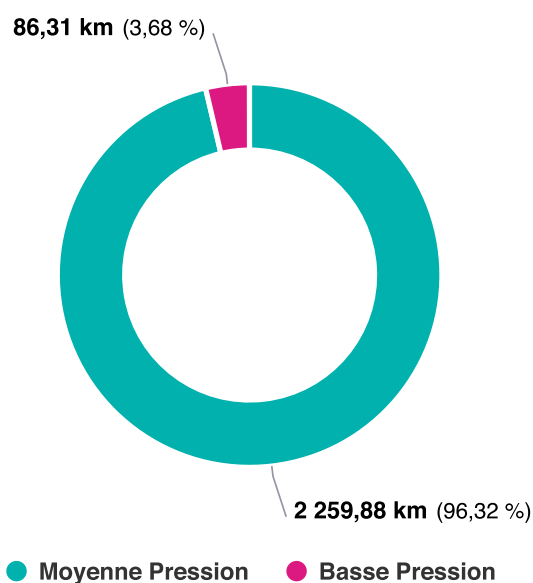
## L'inventaire des canalisations

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

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

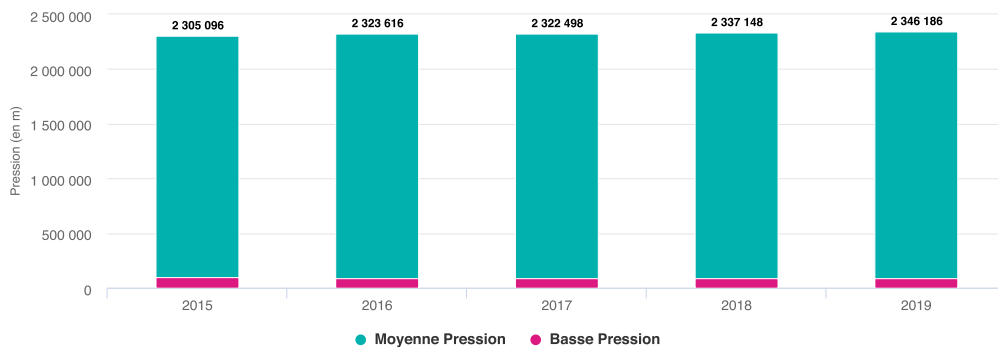
- la répartition de ces ouvrages par pression, pour l'année 2019,
- l'historique de la répartition par pression, sur les 5 dernières années.

### Répartition des canalisations par pression en 2019



sur votre concession

## Évolution des canalisations par pression



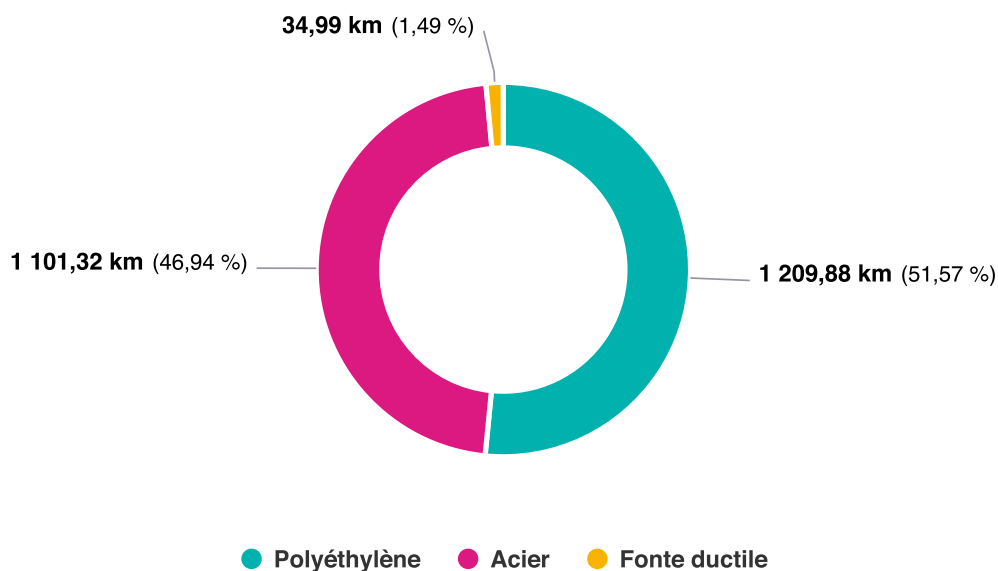
sur votre concession

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

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

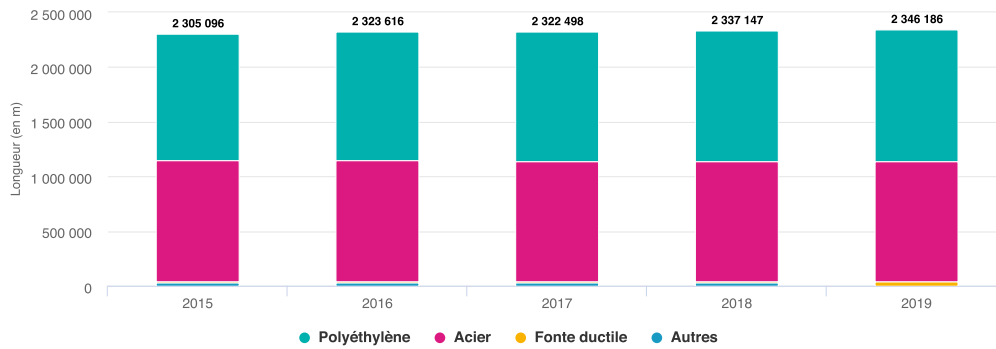
- la répartition de ces ouvrages par matière sur l'année 2019,
- l'historique de la répartition par matière sur les 5 dernières années.

### Répartition des canalisations par matière en 2019



sur votre concession

## Évolution des canalisations par matière



sur votre concession

## L'inventaire des ouvrages

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

Inventaire des ouvrages			
	2017	2018	2019
Postes de détente réseau	284	281	276
Robinets de réseau	1 795	1 793	1 806
Branchements collectifs	10 676	10 865	11 111



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

#### Les classes de précision

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

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

#### La mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment après des travaux de pose et de renouvellement d'ouvrages gaz ou à l'occasion d'actions correctives. Il améliore sa cartographie en poursuivant une démarche de géoréférencement des fonds de plans « Grande Échelle ».

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

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

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

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

### L'indice de connaissance du patrimoine

Le patrimoine de la distribution de gaz naturel est en constante évolution. La connaissance

---

de ce patrimoine est assurée par des bases de données techniques et une base des immobilisations mises à jour en permanence pour garantir cohérence et exhaustivité.

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

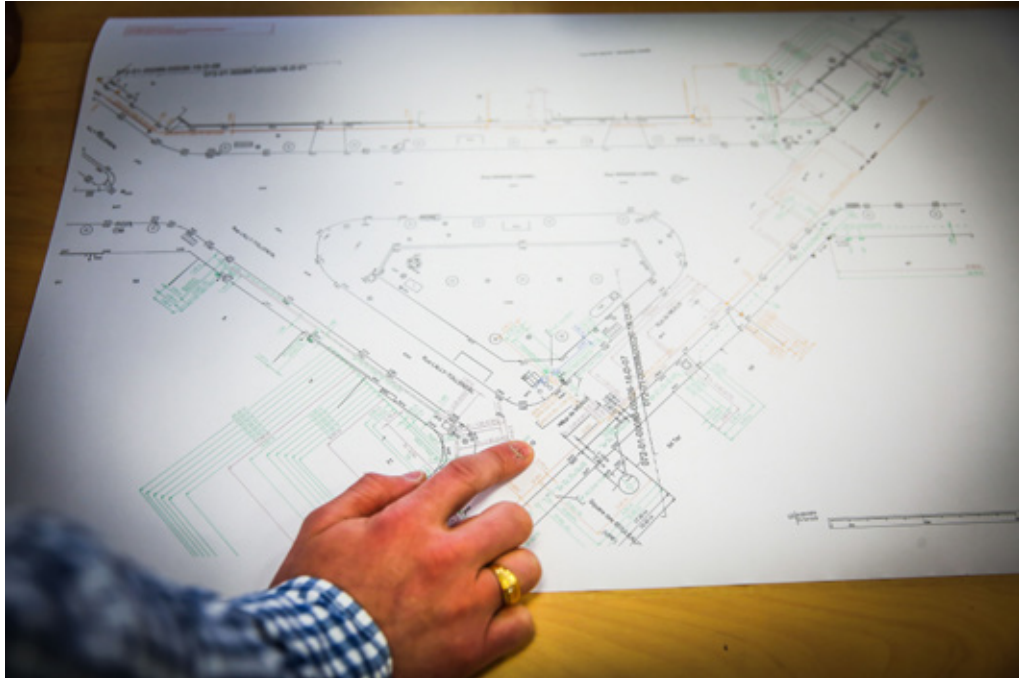
Au national en 2019, l'indice de connaissance du patrimoine est de 87.

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

## 03 Le patrimoine de votre concession

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2019
1	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour	10	Binaire	10
2	Connaissance des matériaux et diamètre dans le système d'information géographique (SIG)	5	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	5
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	5
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	0 à 25% : 0 point, > 25% : Progressif	2
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	0 à 25% : 0 point, > 25% : Progressif	2
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	9
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	0 à 80% : 0 point, > 80% : Progressif	4
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	0 à 90% : 0 point, > 90% : Progressif	2
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	2
11	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour les postes de détente réseau et poste d'injection biométhane	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	8
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	4
15	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (flux) (tolérance de 0,5% en cas d'opérations en cours de vérification)	5	Binaire	5
16	Mise à disposition, dans le portail Ma Concession Gaz, de données patrimoniales informatisées sur le périmètre de votre concession	10	Binaire	10
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	5
TOTAL		100		86





## 3.2 Les chantiers

### La politique d'investissement de GRDF

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

### Les principaux chantiers sur votre territoire

#### Les chantiers de raccordements et de transition écologique

Ces travaux consistent à raccorder :

- des nouveaux clients,
- des unités de production de biométhane,
- des stations GNV (Gaz Naturel Véhicule).

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

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

En 2019, ces travaux ont représenté 10,27 km sur votre réseau.

Raccordements et transition écologique	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
NANTES - RUE DE LA GRANGE AU LOUP	853 m	2	0
COUERON - RUE MAISONNEUVE	585 m	0	11
CARQUEFOU - RUE MOULIN BOISSEAU	536 m	0	0
LA CHAPELLE-SUR-ERDRE - ROTY	518 m	0	32
ORVAULT - ROUTE DE LA GARENNE	503 m	0	39
CARQUEFOU - RUE DE LA MENERAIS	503 m	0	19
COUERON - IMPASSE F GUILLOUX	455 m	17	0
ORVAULT - RUE DU GARGOT	390 m	0	27

#### Les principaux chantiers de modification d'ouvrages à la demande de tiers

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

En 2019, ces travaux ont concerné 759 m de votre réseau.

Modification d'ouvrages à la demande de tiers	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
SAINT-HERBLAIN - BOULEVARD LA BAULE	279 m	0	0
NANTES - RUE DU DOUBS	151 m	0	0
NANTES - RUE J M JACQUARD	94 m	0	0
BASSE-GOULAIN - ROUTE DE CLISSON ZAC	61 m	0	0
NANTES - RUE JOSSELIN	50 m	1	0
NANTES - RUE DES EPINETTES	40 m	0	1
COUERON - RUE DE LA SALLE	39 m	0	0
COUERON - RUE DE LA GARE	19 m	0	1



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

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

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

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

## 03 Le patrimoine de votre concession

Les investissements de modernisation du réseau concernent notamment :

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

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, quand la configuration le permet, par la pose d'un dispositif de protection, appelé DPBE, permettant l'interruption du débit de gaz.

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

En 2019, GRDF a modernisé 679 m de votre réseau.

Adaptation et modernisation des ouvrages	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
NANTES - RUE ADOLPHE MOITIE SAINT	198 m	5	9
NANTES - RUE DU TERRIER	152 m	0	11
NANTES - RUES DES PETITES ECURIES DES	118 m	2	10
NANTES - RUE BARONNIES POIGNEE GABARE	72 m	0	6
NANTES - RUE LOUIS DELLUC	60 m	0	6
SAINT-HERBLAIN - RUE DE LA GAROTTERIE	49 m	0	7
NANTES - RUE DE MADRID	17 m	0	0
NANTES - QUAI MAGELLAN RUE FOURE	7 m	0	0

### Le contrôle de la conformité des travaux

La conformité des travaux réalisés par les prestataires de GRDF est garantie par la mise en œuvre d'une démarche de contrôle au fil de l'eau sur un échantillon très représentatif des chantiers (plus de 40%), centrée sur les points techniques sensibles comme, par exemple :

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

Le contrôle de conformité est complété d'une démarche d'évaluation qui prévoit que tous les prestataires doivent être évalués par des visites sur leurs chantiers de quatre à douze fois par an (selon le volume des marchés). Cette évaluation très complète permet de coter les thématiques suivantes : sécurité, qualité des travaux, environnement, relation client, organisation / information. Tout écart révélé par cette démarche est tracé

---

et fait l'objet d'actions correctives, pouvant aller jusqu'à l'arrêt définitif du marché en cas de récidive.

### 3.3 Les investissements

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

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

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

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

La politique d'investissement de GRDF s'inscrit dans une vision long terme de l'évolution du réseau de distribution de gaz, prenant notamment en compte les dispositions réglementaires, la politique de gestion du risque industriel, les projets de transition écologique et d'infrastructures à court et moyen terme, les grands projets de GRDF, les évolutions à envisager le cas échéant sur la structure du réseau.

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

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

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

Au niveau national, GRDF a investi un milliard d'euros en 2019, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Environ un tiers des investissements totaux est consacré à la modification, l'adaptation et la modernisation des ouvrages. Les investissements liés aux raccordements et à la transition écologique et les compteurs communicants représentent chacun environ un quart du total. Les autres investissements concernent les comptages (hors compteurs communicants), les investissements logistiques et le système d'information.

Les investissements devraient continuer à augmenter lors des trois prochaines années avec la poursuite du déploiement des compteurs communicants gaz (dont près de 5 millions ont d'ores et déjà été installés à fin 2019) et le développement du biométhane.

### Les investissements prévus dans le tarif ATRD5

Sur la période 2016-2019, la CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF, en hausse significative (compteurs communicants, dispositions réglementaires, système d'information...), tout en mettant en place, pour la période du tarif ATRD5, deux mécanismes de régulation incitative. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité. A cet égard, GRDF a investi en moyenne 310 millions d'euros par an pour la modification, l'adaptation et la modernisation des ouvrages sur la période.



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

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

#### Deux approches de restitution des investissements

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

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en service en 2019. Ils sont présentés en 2 grandes familles de dépenses :

## 03 Le patrimoine de votre concession

- sur les biens concédés : dépenses effectives pour la construction d'ouvrages qui se situent physiquement sur le territoire de la concession, et dont l'objet est prévu au cahier des charges de la concession.
- sur les autres biens : il s'agit de la quote-part des investissements réalisés pour des ouvrages qui ne sont pas localisés sur le territoire de la concession ou qui servent à plusieurs concessions (ex : les systèmes d'information).

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

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

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

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

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

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

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



<b>Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)</b>			
	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	<b>8 402 473</b>	<b>11 151 284</b>	<b>10 980 038</b>
<b>BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>5 103 651</b>	<b>5 090 820</b>	<b>5 019 334</b>
<b>Premier établissement</b>	<b>2 834 780</b>	<b>2 927 164</b>	<b>3 282 656</b>
Canalisations de distribution	868 247	1 027 556	960 014
Branchements	1 679 660	1 676 930	1 842 955
Branchements - Individuels	821 156	994 003	1 104 616
Branchements - Collectifs	377 887	392 954	524 962
Branchements - Conduites montantes	385 906	229 567	143 993
Branchements - Conduites d'immeubles	94 710	60 405	69 383
Installations techniques	286 872	222 676	479 687
Postes de détente	103 298	3 420	0
Protection Cathodique	158 007	144 498	134 227
Autres équipements	25 565	74 757	345 459
<b>Renouvellement</b>	<b>2 268 871</b>	<b>2 163 656</b>	<b>1 736 677</b>
Canalisations de distribution	846 336	1 176 350	916 141
Branchements	1 407 064	926 296	793 669
Branchements - Individuels	924 556	486 468	483 757
Branchements - Collectifs	205 087	183 693	125 865
Branchements - Conduites montantes	191 217	94 252	109 893
Branchements - Conduites d'immeubles	86 202	161 882	74 152
Installations techniques	15 470	61 009	26 866
Postes de détente	4 313	61 009	4 653
Autres équipements	11 156	0	22 213
<b>AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>3 298 822</b>	<b>6 060 463</b>	<b>5 960 704</b>
Installations techniques	208 585	365 019	701 876
Postes clients et équipements de télérelevé	206 992	363 193	696 957
Autres équipements	1 592	1 826	4 918
Terrains	153	0	0
Mobilier et Matériels Divers	432 390	281 744	445 989
Aménagements	392 150	683 626	337 394
Compteurs	659 184	1 233 254	2 182 231
Véhicules et engins d'exploitation	259 730	164 278	134 946
Immobilisations incorporelles	1 346 626	3 332 540	2 158 264
Projets informatiques	664 991	1 992 450	954 410
Autres immobilisations incorporelles	681 635	1 340 089	1 203 854

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

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

## 03 Le patrimoine de votre concession

---

rapport au CRAC 2018, certains intitulés ont évolué afin de refléter au mieux les enjeux de la distribution du gaz, sans impact sur le périmètre couvert par chaque rubrique. En particulier, le chapitre « Développement du réseau » est renommé « Raccordements et transition écologique ».

<b>Investissements par finalité - flux (montant en euros)</b>						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>TOTAL</b>	9 540 651	10 781 978	12 301 845	13 339 647	12 694 105	11 205 170
Raccordements et transition écologique	2 407 108	2 826 392	2 773 570	2 850 000	2 850 000	3 105 000
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	838 078	790 751	883 511	1 000 000	1 000 000	1 000 000
sans extension	578 428	600 556	711 722	800 000	800 000	800 000
avec extension	259 650	190 195	171 789	200 000	200 000	200 000
Lotissements, zones d'aménagement	564 269	547 319	578 758	550 000	550 000	550 000
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	1 004 761	1 477 329	1 292 212	1 300 000	1 300 000	1 300 000
sans extension	584 680	721 075	549 446	500 000	500 000	500 000
avec extension	420 080	756 254	742 766	800 000	800 000	800 000
Transition écologique (biométhane, GNV, Smart Gas Grids)	0	10 991	19 087	0	0	255 000
Modification d'ouvrages à la demande de tiers	338 146	398 410	686 668	250 000	250 000	250 000
Adaptation et modernisation des ouvrages	2 256 671	2 086 972	2 459 596	2 412 938	2 307 961	2 154 014
Investissements de structure des ouvrages	201 078	139 122	166 726	270 000	220 000	100 000
Dont restructurations et renforcements	0	0	0	150 000	100 000	50 000
Dont schéma de vannage	201 078	139 121	166 726	120 000	120 000	50 000
Modernisation des ouvrages	1 821 097	1 760 595	1 880 427	1 700 000	1 700 000	1 700 000
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,...)	375 236	323 201	302 992	250 000	250 000	250 000
Dont branchements et ouvrages collectifs	1 100 489	929 700	933 891	950 000	950 000	950 000
Autres investissements de modernisation	345 371	507 693	643 543	500 000	500 000	500 000
Modernisation de la cartographie et inventaire	234 495	187 254	412 443	442 938	387 961	354 014
Comptage	1 349 380	2 003 261	3 694 650	5 207 039	4 508 764	2 868 044
Projet Compteurs Communicants Gaz	646 311	1 559 546	3 339 613	4 754 864	4 042 040	2 401 321
Postes de livraison clients	144 499	240 307	191 997	200 000	200 000	200 000
Compteurs et télérelevé	558 569	203 407	163 039	252 174	266 723	266 723
Autres	3 189 344	3 466 941	2 687 358	2 619 670	2 777 379	2 828 110
Logistique	1 316 374	859 255	803 372	869 128	836 514	607 067
Véhicules	259 730	164 278	134 946	290 971	169 733	121 237
Immobilier	577 728	404 604	332 576	224 926	308 623	159 194
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	478 915	290 371	335 849	353 230	358 157	326 635
Système d'information	1 872 969	2 607 685	1 883 986	1 750 541	1 940 865	2 221 042

## Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en

## 03 Le patrimoine de votre concession

cours au moment de la publication du CRAC et les deux années suivantes pour les contrats dont les investissements sur les ouvrages en concession de raccordements et transition écologique, de modification, d'adaptation et de modernisation des ouvrages sont supérieurs à 100 K€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 K€ sur 3 ans). Pour les contrats ne remplissant pas ce critère, les investissements prévisionnels 2020, 2021 et 2022 ne sont pas renseignés.

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

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

- Les prévisions d'investissements « Modernisation de la cartographie et inventaire » et « Compteurs et Télérelevé » sont définies à la maille régionale et sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL (Points De Livraison, proche de la notion de client) de la concession par rapport au nombre total de PDL de la région concernée,
- Les prévisions d'investissements logistiques (véhicules, immobilier, autres) et « Système d'information » sont définies à partir d'enveloppes budgétaires régionales et nationales.

Selon le cas, elles sont réparties par concession au prorata du nombre de PDL de la concession par rapport soit au nombre total de PDL de la région concernée, soit au nombre total de PDL national.

**Impact COVID-19** : il est à noter que les prévisions d'investissement présentées ci-dessus ont été élaborées par les équipes de GRDF antérieurement à la crise COVID-19. Compte tenu de ses conséquences sur l'ensemble des activités de GRDF, difficilement prévisibles à date, ces prévisions seront sujettes à des modifications significatives, pour l'année 2020 mais également au-delà. L'élaboration de nouvelles prévisions nécessite une visibilité d'ensemble sur la reprise de l'activité au sens large. Lorsque celles-ci auront pu être réalisées, elles pourront vous être présentées par votre interlocuteur local GRDF.



### 3.4 La valorisation de votre patrimoine

#### Les origines de financement

Il s'agit de montrer qui, de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers, a financé les ouvrages. Le tableau ci-dessous restitue l'origine de financement de tous les ouvrages de la concession à fin 2019.

<b>Origine de financement (montant en euros)</b>			
	Financée par GRDF en 2019	Financée par Autorité Concédante en 2019	Financée par des tiers en 2019
<b>TOTAL</b>	<b>279 653 955</b>	<b>0</b>	<b>39 386 249</b>
Biens concédés (Premier établissement et Renouvellement)	224 423 622	0	39 386 249
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	104 287 775	0	19 606 249
Branchements - Individuels	60 896 356	0	7 164 029
Branchements - Collectifs	13 371 509	0	1 057 848
Branchements - Conduites montantes	22 563 954	0	9 198 903
Branchements - Conduites d'immeubles	7 455 955	0	2 185 467
Premier établissement hors branchements	77 749 025	0	15 854 929
Canalisations de distribution	68 702 310	0	15 614 938
Installations techniques	8 845 771	0	216 821
Postes de détente	1 085 248	0	60 296
Protection Cathodique	5 204 012	0	20 436
Autres équipements	2 556 510	0	136 088
Génie Civil	190 543	0	23 169
Terrains	10 400	0	0
Renouvellement hors branchements	42 386 821	0	3 925 071
Canalisations de distribution	41 652 675	0	3 877 676
Installations techniques	734 145	0	47 394
Postes de détente	624 933	0	35 109
Protection Cathodique	33 468	0	12 285
Autres équipements	75 744	0	0
Autres biens (Premier établissement et Renouvellement)	55 230 333	0	0
Installations techniques	7 316 048	0	0
Postes de détente	118 686	0	0
Protection Cathodique	8 448	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	6 614 336	0	0
Autres équipements	574 577	0	0
Génie Civil	77 776	0	0
Terrains	13 899	0	0
Mobilier et Matériels Divers	4 370 581	0	0
Aménagements	4 436 526	0	0
Compteurs	12 070 577	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	2 236 815	0	0
Immobilisations incorporelles	24 708 106	0	0
Projets informatiques	19 726 237	0	0
Autres immobilisations incorporelles	4 981 869	0	0



### La valeur nette réévaluée de votre concession

Il s'agit de montrer la valeur du patrimoine de la concession déjà remboursée par les clients via le tarif de distribution et la valeur qui reste encore à rembourser. En effet, la valeur nette réévaluée de la part des ouvrages financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements (remboursement économique et coût du financement) que les clients auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture, conformément au système de régulation qui repose sur le remboursement et la rémunération des investissements financés par le distributeur.

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



<b>Valorisation du patrimoine (montant en euros)</b>					
	VNR début d'année 2019	VNR fin d'année 2019	Remb. Eco. Réeval. 2019	Coût de Financement 2019	Charges d'Invest. 2019
<b>TOTAL</b>	164 364 148	162 178 053	11 175 794	8 479 060	19 654 854
<b>BIENS CONCÉDÉS</b> (Premier établissement et Renouvellement)	143 237 982	139 684 914	7 177 332	7 249 999	14 427 331
Branchements (Premier établissement et Renouvellement)	70 843 345	69 622 250	3 182 666	3 589 972	6 772 638
Branchements - Individuels	41 902 500	41 294 521	1 843 705	2 125 279	3 968 984
Branchements - Collectifs	9 593 255	9 622 959	389 192	489 944	879 137
Branchements - Conduites montantes	14 579 414	14 058 251	714 480	733 584	1 448 065
Branchements - Conduites d'immeubles	4 768 174	4 646 518	235 287	241 163	476 451
Premier établissement hors branchements	45 334 839	43 624 743	2 847 375	2 294 456	5 141 831
Canalisations de distribution	42 064 050	40 231 157	2 552 333	2 120 694	4 673 028
Installations techniques	3 219 146	3 344 788	292 197	171 209	463 407
Postes de détente	669 342	633 096	36 246	33 467	69 713
Protection Cathodique	2 158 987	2 060 200	221 199	110 906	332 105
Autres équipements	390 816	651 490	34 751	26 836	61 588
Génie Civil	8 027	5 182	2 844	371	3 215
Terrains	43 615	43 615	0	2 180	2 180
Renouvellement hors branchements	27 059 797	26 437 919	1 147 291	1 365 570	2 512 861
Canalisations de distribution	26 595 145	25 996 313	1 124 245	1 342 337	2 466 583
Installations techniques	464 651	441 606	23 045	23 232	46 278
Postes de détente	435 821	416 177	19 644	21 791	41 435
Autres équipements	28 829	25 429	3 400	1 441	4 842
<b>AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	21 126 165	22 493 139	3 998 461	1 229 061	5 227 523
Installations techniques	1 401 957	1 744 419	270 623	94 462	365 086
Postes de détente	82 175	78 427	3 747	4 108	7 856
Protection Cathodique	1 834	1 310	524	91	615
Postes clients et équipements de télérelevé	1 311 156	1 655 975	264 523	89 841	354 365
Autres équipements	6 790	8 706	1 828	421	2 249
Génie Civil	28 964	27 359	1 604	1 447	3 052
Terrains	108 508	108 508	0	5 425	5 425
Mobilier et Matériels Divers	1 468 050	1 411 459	332 370	79 776	412 147
Aménagements	2 127 670	1 910 909	396 027	110 503	506 530
Compteurs	5 833 019	7 278 970	708 451	380 084	1 088 536
Véhicules et engins d'exploitation	810 117	725 160	219 919	43 404	263 323
Immobilisations incorporelles	9 347 876	9 286 351	2 069 462	513 957	2 583 419
Projets informatiques	5 902 274	5 607 426	1 593 762	324 167	1 917 929
Autres immobilisations incorporelles	3 445 602	3 678 924	475 699	189 789	665 489



# 04

## Le compte d'exploitation

4.1	La synthèse du compte d'exploitation	76
4.2	Les recettes	79
4.3	Les charges	83
4.4	L'équilibre financier	91

### 4.1 La synthèse du compte d'exploitation

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

#### Le principe de péréquation tarifaire

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

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



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

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

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

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

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

- la contribution à la péréquation tarifaire,
- l'impact du climat sur les recettes,
- la ligne « Autres », correspondant à la différence entre les recettes constatées sur la concession corrigées de l'impact climatique, les charges de la concession et la valeur de la contribution à la péréquation. Cette ligne correspond donc au reliquat du compte d'exploitation économique, et constitue la résultante de nombreux mécanismes du modèle régulé.

## Le compte d'exploitation synthétique

## 04 Le compte d'exploitation

<b>Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)</b>			
	2017	2018	2019
<b>Produits</b>	<b>47 710 881</b>	<b>49 902 976</b>	<b>50 616 528</b>
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	45 190 722	46 975 287	47 400 538
Recettes liées aux prestations complémentaires	2 520 159	2 927 688	3 215 990
Recettes Acheminement du gaz vers réseau aval hors zone de desserte péréquée	0	0	0
<b>Charges</b>	<b>41 573 945</b>	<b>44 681 489</b>	<b>46 111 545</b>
Charges d'exploitation	23 119 584	25 713 350	26 456 690
Charges liées investissements sur les biens concédés	14 274 139	14 443 833	14 427 331
Charges liées investissements autres biens	4 180 221	4 524 306	5 227 523
<b>Produits moins Charges</b>	<b>6 136 935</b>	<b>5 221 486</b>	<b>4 504 983</b>
Impact climatique	-379 590	127 918	-3 233 396
Contribution à la péréquation	2 946 886	1 874 996	5 071 037
Autres (régularisation du tarif précédent, impayés...)	3 569 602	3 218 442	2 667 319

### Rappels :

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

En 2019, à l'échelle nationale, le climat a été plus chaud que le climat moyen, générant un impact climatique négatif d'environ 76 millions d'euros.

## 4.2 Les recettes

### Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2018	2019
Produits	47 710 881	49 902 976	50 616 528
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	45 190 722	46 975 287	47 400 538
Recettes liées aux prestations complémentaires	2 520 159	2 927 688	3 215 990
Recettes liées aux prestations du catalogue	2 048 673	2 259 101	2 708 092
Facturations raccordements et modification d'ouvrages	282 908	425 849	682 337
Prestations ponctuelles	676 520	692 109	729 126
Prestations récurrentes	1 089 243	1 141 142	1 286 335
Rec. liées aux prestat. destinées aux product. de biométhane	0	0	10 292
Recettes autres travaux	353 408	522 236	507 817
Autres recettes	118 077	146 350	79

Les recettes sont constituées des :

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

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

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

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

GRDF utilise la « méthode publique des profils », et les dates de relevé ainsi que les index de consommation des clients en complément des clients ayant des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.



### Les recettes liées aux prestations complémentaires

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

### Recettes liées aux prestations du catalogue

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

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

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

- recettes liées raccords et modifications d'ouvrages,
- recettes liées aux prestations ponctuelles. Elles concernent les prestations suivantes : mise en service, coupure ou dépose du compteur à la demande du client et rétablissement, prestations liées à une modification contractuelle (changement de tarif acheminement et/ou de fréquence de relevé), interventions



pour impayés facturées aux fournisseurs, relevés spéciaux et transmission des données de relevé, vérification des appareils de comptage, prestations suite à des absences multiples, et d'autres prestations facturées à l'acte (déplacement sans intervention, frais de dédit pour annulation tardive, etc.),

- recettes liées aux prestations récurrentes. Elles concernent les prestations suivantes : location de matériel (comptage, poste de livraison), mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard, service de maintenance, service de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, d'analyse de la qualité du gaz et le service d'injection du biométhane.

Depuis le 20 décembre 2018, GRDF ne propose plus de contrat de livraison direct (CLD) conformément à la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE émise le 18 juin 2018. Les CLD existants ont été résiliés au plus tard le 30 juin 2019 et ont été remplacés par des conditions de distribution désormais appliquées à tous les clients de façon identique. Ainsi, dans la section relative aux recettes liées aux prestations du catalogue, n'apparaît plus de distinction entre contrats aux conditions standard de livraison (CSL) et CLD, l'intégralité des montants relatifs aux différentes prestations étant regroupée dans les lignes correspondant aux prestations ponctuelles ou aux prestations récurrentes.

### **Recettes liées aux autres travaux**

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

### **Autres recettes**

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

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

Ces recettes représentent environ 4 M€ sur 222 M€ à l'échelle de GRDF. Elles sont réparties sur l'ensemble des concessions au prorata des PDL (Point De Livraison, proche de la notion de client) de chaque concession.

Une amélioration a été apportée cette année à la méthode d'affectation des recettes hors acheminement à chaque concession, ce qui explique la baisse constatée du volume des « autres ».

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

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

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

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

## 4.3 Les charges

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

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2018	2019
Charges d'exploitation de la concession	23 119 584	25 713 350	26 456 690
Main d'œuvre	9 832 507	10 238 235	10 334 244
Achats de matériel, fournitures et énergie	1 884 982	1 956 546	1 606 621
Sous-traitance	890 824	1 223 939	1 258 581
Autres charges d'exploitation	7 579 922	9 550 109	10 186 542
Dont immobilier	822 166	797 249	981 313
Dont informatique, poste et telecom	1 860 352	1 883 993	1 859 508
Dont assurances	758 330	834 754	768 861
Dont entretien des véhicules et carburant	190 849	94 073	0
Dont communication et développement des usages du gaz nature	635 330	667 514	668 352
Dont charges liées aux prestations complémentaires	2 520 165	2 927 694	3 215 990
Dont autres	792 728	2 344 828	2 692 515
Redevances	443 467	491 801	507 381
Dont redevance contractuelle	370 092	378 632	390 070
Dont redevance d'occupation du domaine public	73 374	113 168	117 311
Impôts et taxes	652 221	652 035	664 165
Dont CVAE et taxes foncières	649 886	650 230	659 880
Dont autres impôts et taxes	2 335	1 805	4 284
Contribution des fonctions centrales mutualisées	1 835 658	1 600 683	1 899 153

#### Principes généraux

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

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF, opérateur national, ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. L'entreprise mutualise sur plusieurs concessions les moyens permettant de répondre à ses missions de service public, dans un souci d'optimisation opérationnelle et économique.

L'infrastructure concédée à GRDF étant très diffuse sur le territoire, il se révèle complexe

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

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

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

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

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

- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne fusionne pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

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

- Les « charges liées aux prestations complémentaires » ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est réputé strictement équivalent à celui des « recettes liées aux prestations complémentaires ». Ce choix méthodologique est la déclinaison de la méthode retenue par la CRE pour déterminer le revenu autorisé de GRDF : « les recettes liées aux prestations complémentaires » sont retranchées des charges d'exploitation couvertes par le tarif ATRD. Et donc par principe, les recettes complémentaires ne peuvent pas générer de marge commerciale.
- Les redevances présentées dans le compte d'exploitation correspondent aux redevances réellement payées par GRDF et sont directement rattachables à chaque concession. Ces charges peuvent légèrement différer du montant de la nature comptable « redevance » enregistré dans le système de gestion de GRDF, essentiellement pour cause de régularisations et de provisions diverses. Ce faible écart est ventilé par des clés patrimoniales et est affecté à la rubrique « autres charges d'exploitation ».
- La contribution des fonctions centrales est constituée des charges des directions fonctionnelles nationales sauf celles ayant une activité très opérationnelle (la direction en charge du déploiement des compteurs communicants gaz, l'unité comptable nationale, les unités opérationnelles d'approvisionnement, les unités opérationnelles informatiques), ou celles ayant une activité mise en évidence dans les rubriques du compte d'exploitation (la direction de la communication, la direction des systèmes d'information). La contribution des fonctions centrales est répartie sur l'ensemble des concessions au prorata des PDL de chaque concession. En moyenne à l'échelle nationale, cette contribution est de 6,8% pour 2017, de 5,5% pour 2018 et de 6,3% pour 2019.

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

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

Par ailleurs, au 1<sup>er</sup> janvier 2019, l'organisation régionale de GRDF a été modifiée, passant de 8 à 6 régions opérationnelles, ceci principalement afin de faire correspondre

le découpage managérial de l'entreprise avec le territoire des nouvelles régions administratives mises en place en 2015 (lien avec les DREAL, les ADEME, les conseils régionaux, les organisations régionales représentatives des collectivités...). Cette évolution de l'organisation a très peu concerné les agences opérationnelles locales, mais elle a impacté la plupart des agences à maille d'intervention régionale, ce qui peut donc engendrer une certaine évolution des montants affectés à chacune des concessions en 2019 par rapport aux années antérieures.

### Les clés opérationnelles et patrimoniales retenues

#### 1. Les clés opérationnelles

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

- nombre d'interventions avec déplacement suite à des demandes de clients,
- nombre de premières mise en service de clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de compteurs communicants gaz,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par famille d'ouvrages),
- nombre de poses/déposes de compteurs industriels,
- nombre d'actes d'inventaire et de réglages réalisés dans le cadre du programme Changement de gaz.

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

#### 2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL : total ou selon les options tarifaires (T1/T2 ou T3/T4/TP),
- longueur de réseau.

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

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniaire	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,3%	6,3%
Nationale	2,4%	29,9%	32,3%
Régionale	11,7%	13,8%	25,5%
Infrarégionale	0,0%	0,0%	0,0%
Locale	29,0%	6,8%	35,8%
Total	43,2%	56,8%	100,0%

*données nationales*

## Les charges d'investissement

## 04 Le compte d'exploitation

<b>Charges d'investissements (montant en euros)</b>			
	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	<b>18 454 361</b>	<b>18 968 139</b>	<b>19 654 854</b>
<b>BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>14 274 139</b>	<b>14 443 833</b>	<b>14 427 331</b>
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	6 608 682	6 747 958	6 772 638
Branchements - Individuels	3 855 865	3 912 571	3 968 984
Branchements - Collectifs	801 659	860 753	879 137
Branchements - Conduites montantes	1 476 446	1 490 428	1 448 065
Branchements - Conduites d'immeubles	474 710	484 205	476 451
Premier établissement hors branchements	5 153 701	5 168 196	5 141 831
Canalisations de distribution	4 707 744	4 717 765	4 673 028
Installations techniques	439 069	443 665	463 407
Postes de détente	72 357	70 836	69 713
Protection Cathodique	327 183	332 689	332 105
Autres équipements	39 528	40 140	61 588
Génie Civil	4 706	4 600	3 215
Terrains	2 182	2 164	2 180
Renouvellement hors branchements	2 511 754	2 527 678	2 512 861
Canalisations de distribution	2 471 058	2 485 639	2 466 583
Installations techniques	40 696	42 038	46 278
Postes de détente	39 038	40 409	41 435
Protection Cathodique	53	50	0
Autres équipements	1 604	1 579	4 842
<b>AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>4 180 221</b>	<b>4 524 306</b>	<b>5 227 523</b>
Installations techniques	360 595	338 492	365 086
Postes de détente	8 027	7 970	7 856
Protection Cathodique	649	636	615
Postes clients et équipements de télérelevé	349 855	327 636	354 365
Autres équipements	2 062	2 249	2 249
Génie Civil	3 115	3 104	3 052
Terrains	5 139	5 314	5 425
Mobilier et Matériels Divers	381 017	400 521	412 147
Aménagements	388 187	471 749	506 530
Compteurs	784 821	842 595	1 088 536
Véhicules et engins d'exploitation	222 573	230 696	263 323
Immobilisations incorporelles	2 034 771	2 231 832	2 583 419
Projets informatiques	1 566 443	1 608 753	1 917 929
Autres immobilisations incorporelles	468 327	623 079	665 489

### Principes généraux

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



d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

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

### Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession. Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

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

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

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

$$\text{Tel que : } CCN_N = R_N + CF_N$$

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

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

### Méthode de calcul du remboursement économique réévalué

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

$$R_1 = V_1 \div D$$

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

à :

$$450 \div 45 = 10$$

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

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

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

$$VNR_N^{\text{DébutAnnée}} = VNR_{N-1}^{\text{FinAnnée}} \times \text{Inflation}$$

$$VNR_N^{\text{FinAnnée}} = VNR_N^{\text{DébutAnnée}} - R_N$$

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

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

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

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

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

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

$$CF_1 = V_1 \times T_1$$

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

$$CF_N = VNR_N^{\text{DébutAnnée}} \times T_N$$

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

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

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

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

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

En 2019, à l'échelle nationale, Les charges d'investissement liées aux biens hors concession représentent environ 20% de toutes les charges d'investissement.

## 4.4 L'équilibre financier

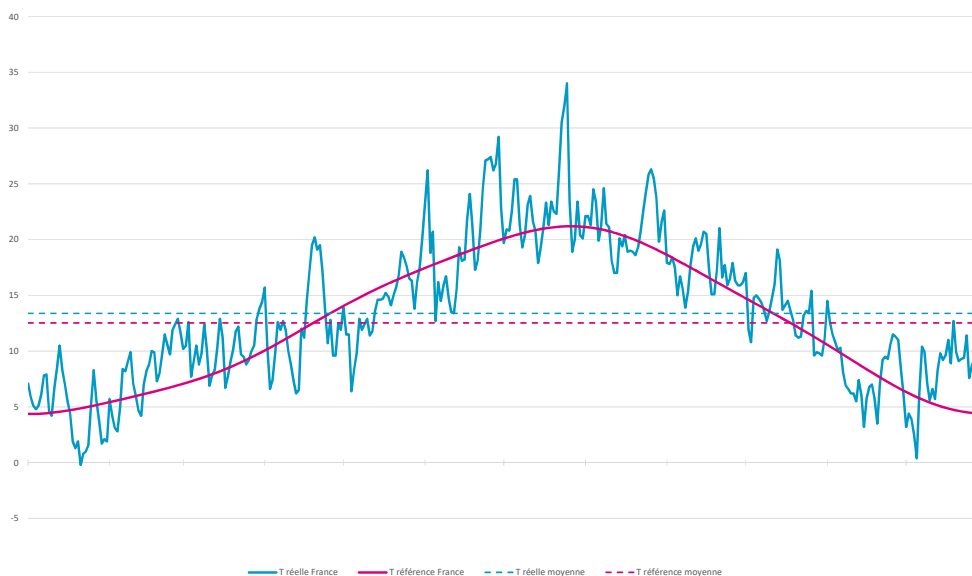
### L'impact du climat sur les quantités de gaz naturel acheminées par le réseau de distribution

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

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

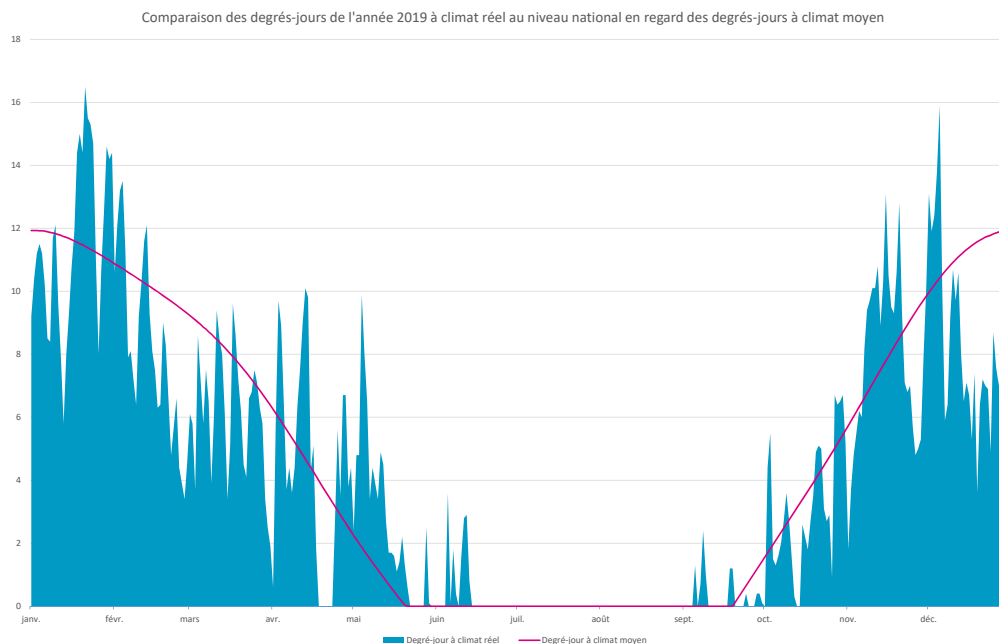
- des données météorologiques quotidiennes,
- des températures de référence,
- des variables climatiques : prise en compte des habitudes des clients, qui ne réagissent pas de la même façon aux variations de températures en été ou en hiver,
- des variables calendaires : prise en compte des différences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

Evolution de la température à climat réel et de la température à climat moyen en France en 2019



2019 a été une année plus chaude que la référence, avec un écart positif de 0,85°C en moyenne au niveau national.

## 04 Le compte d'exploitation



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## L'élaboration du tarif ATRD5 par la CRE et son évolution annuelle au 1<sup>er</sup> juillet 2019

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

Sur la base de ces principes, le tarif ATRD5 défini par la CRE est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2016. Ce tarif est ensuite revu annuellement. Au 1<sup>er</sup> juillet 2019, il a augmenté de 0,51% par rapport au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018. Cette évolution tient compte de l'inflation moins 0,8%, mais également de l'apurement du CRCP généré au cours de l'année 2018 dont notamment l'impact climatique (GRDF récupère via le tarif de distribution les recettes non perçues par rapport aux

Au 1<sup>er</sup> juillet 2019,  
le tarif a augmenté  
de 0,51%

recettes prévisionnelles autorisées sur l'année 2018, qui a été une année climatiquement plus chaude que la référence).

En outre, depuis le 1er janvier 2018, le tarif ATRD5 intègre la décision du CoRDIS concernant la rémunération des fournisseurs de gaz lorsqu'ils agissent pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution auprès du client final. Celle-ci a abouti à la mise en place par la CRE, d'une mise à jour du tarif ATRD5, qui vient augmenter la part fixe (abonnement) à hauteur d'un terme Rf correspondant aux contreparties financières versées par GRDF aux fournisseurs. Ainsi, la hausse de la part fixe a été de 90,96€ par an pour les clients ayant souscrit une des options tarifaires T3, T4 ou TP, et de 6,84€ par an pour les clients ayant souscrit une des options tarifaires T1 ou T2. Cette évolution, ainsi que les éléments de contexte et d'analyse ayant abouti à cette décision de la CRE, ont été publiés dans la délibération n°2017-238 en date du 26 octobre 2017. Conformément à cette délibération, la CRE a mis à jour le montant du terme Rf pour les clients T1 et T2. Depuis le 1er juillet 2019, celui-ci s'élève à 7,32€ par an. Pour les clients T3, T4 et TP, le montant du terme Rf reste inchangé et s'élève toujours à 90,96€ par an.

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

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



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

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

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

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

### **Apurement du CRCP ATRD4**

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

## Prise en compte des impayés des fournisseurs

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

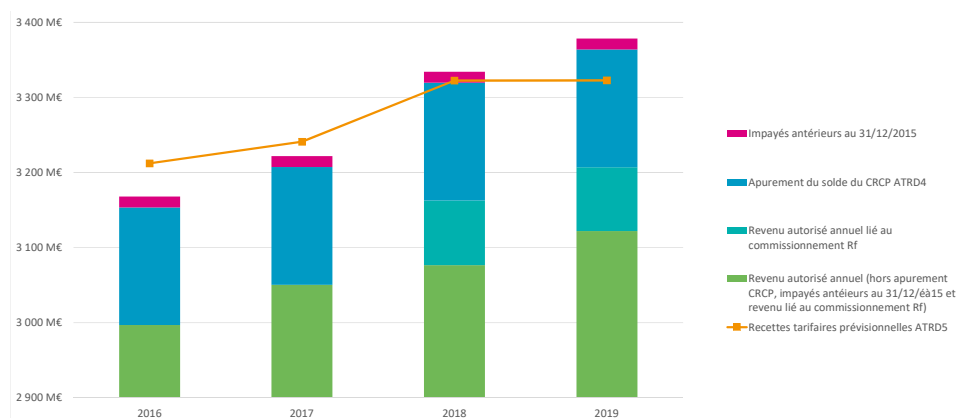
## Choix d'indexer le tarif sur l'inflation moins 0,8%

L'apurement du CRCP ATRD4 et la prise en compte du remboursement rétroactif des charges d'impayés ont donc conduit à majorer pendant les quatre années de la période tarifaire ATRD5 le revenu autorisé de GRDF de près de 170 M€ par an. Les trajectoires tarifaires ayant été recalées, notamment les prévisions de volume, il n'y a pas de raison, sauf aléa exceptionnel, que le CRCP de la période ATRD5 diverge comme cela a été le cas pour la période ATRD4. La majoration du revenu autorisé de 170 M€ devrait donc s'achever avec la fin de la période tarifaire ATRD5. Afin de résorber une partie de cet écart et d'éviter une baisse brutale du tarif à l'entrée en vigueur du tarif ATRD6 au 1er juillet 2020, la CRE a décidé d'indexer le tarif ATRD5 sur l'inflation moins 0,8%. L'équilibre tarifaire étant réalisé globalement sur la période 2016-2019, GRDF a perçu plus de revenus en 2016 et 2017 et moins en 2018 et 2019 que si la CRE avait retenu une indexation plus classique sur l'inflation.

La ligne « Autres » du compte d'exploitation synthétique reflète plusieurs effets, dont les principaux sont :

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

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





---

Ces différents éléments expliquent que sur l'année 2019, les recettes tarifaires ont été fixées pour couvrir non seulement les charges annuelles d'exploitation et d'investissement du réseau, mais également d'autres éléments exceptionnels qui résultent du temps passé et futur. Il convient donc d'apprécier la performance sur un temps long durant lequel s'annulent les effets temporels. Ainsi, pour respecter l'équilibre tarifaire global défini par la CRE sur la période tarifaire ATRD5 2016-2019, les recettes autorisées ont été supérieures à la somme de tous ces éléments au cours des deux premières années, et sont devenues inférieures en 2018 et 2019.



# 05

## La transition écologique

<b>5.1</b> Le gaz vert	100
<b>5.2</b> La mobilité durable	105
<b>5.3</b> Les données au service de la maîtrise de l'énergie	108

### 5.1 Le gaz vert

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

Le biogaz est un gaz 100% renouvelable produit localement et issu de la fermentation anaérobie (méthanisation) de résidus agricoles, d'effluents d'élevage et de déchets des territoires. Après épuration, il atteint le même niveau de qualité que le gaz naturel et peut donc être injecté dans les réseaux et couvrir les besoins des clients en chauffage, cuisson, eau chaude sanitaire et carburant. On l'appelle alors biométhane. Utilisé comme carburant (BioGNV), il offre une solution économique et écologique pour le transport de marchandises et de personnes.

En 2019, la dynamique de développement de la filière biométhane s'est poursuivie avec une trentaine de nouveaux sites de méthanisation qui injectent dans les réseaux gaziers amenant le nombre d'installations injectant sur le réseau de GRDF à 104.

Les principaux types de sites d'injection de biométhane sont :

- Agricole : site porté par un ou plusieurs exploitants agricoles méthanisant des matières agricoles issues de leur(s) exploitation(s) et éventuellement des déchets du territoire,
- Industriel territorial / déchets urbains : sites méthanisant les déchets du territoire et/ou la fraction organique des ordures ménagères et/ou des biodéchets et éventuellement des matières issues d'exploitations agricoles,
- Stations d'épuration (STEP) : sites méthanisant les boues de stations d'épuration urbaines et industrielles,
- Installation de stockage des déchets non dangereux (ISDND) : décharges sur lesquelles le biogaz naturellement produit par les déchets est capté pour être transformé en biométhane.

Près de 80% des projets sont portés par des agriculteurs. Plus de 1 000 projets sont inscrits dans le Registre des capacités Biométhane pour une capacité totale d'injection réservée de plus de 20 TWh/an. La Loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV) fixe un objectif de 10% de gaz renouvelable dans les réseaux d'ici 2030. Au regard de la dynamique territoriale, GRDF estime qu'il est possible d'aller au-delà de ces 10%.

Le biométhane permet d'atteindre les objectifs fixés par la loi de transition énergétique en augmentant la part d'énergie renouvelable dans les consommations d'énergies, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre et en accroissant la proportion de carburant d'origine renouvelable dans les transports. Le biométhane dispose de plusieurs atouts écologiques :

- Il émet 10 fois moins de gaz à effet de serre que le gaz naturel (23 g CO<sub>2</sub>eq / kWh contre 243 g CO<sub>2</sub>eq / kWh),
- Sa production permet de traiter et valoriser les déchets du territoire
- (agricoles, ménagers, industriels, agroalimentaires...),
- Sa production génère du digestat, un engrais organique naturel qui peut être épandu sur les terres agricoles et remplacer les engrais minéraux d'origine fossile,

- Sa production est un débouché pour les cultures intermédiaires plantées pour protéger les sols et améliorer le stockage du carbone dans le sol.

GRDF contribue au développement d'une économie circulaire pour les territoires car La méthanisation s'inscrit pleinement dans cette logique : elle permet à la fois de traiter et réduire le volume de déchets organiques, de produire une énergie locale et renouvelable et de créer une dynamique économique territoriale. Le système énergétique du biométhane s'organise en boucles courtes et locales, propre à une économie circulaire.

- Le biométhane favorise le développement d'une agriculture durable et pérenne économiquement,
- La filière crée des emplois non-délocalisables directs : entre 3 et 4 emplois directs par site,
- Elle emploie déjà plus de 4 000 personnes en 2019, comme le précise l'étude d'impact de la filière sur l'emploi en France, elle pourrait créer jusqu'à 53 000 emplois d'ici 2030.

La création d'un droit à l'injection de biométhane dans les réseaux a été initiée en mars 2018 par le Groupe de travail méthanisation présidé par Sébastien Lecornu. Elle a été concrétisée dans le cadre de la loi « pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et une alimentation saine et durable » (dite « loi EGAlim »). Cette loi a également permis le raccordement de producteurs de biométhane hors de la zone de gaz concédée. Le gouvernement a publié le 28 juin 2019 le décret qui donne vie à ce droit à l'injection. Ce dispositif va permettre aux porteurs de projet de site de méthanisation situé dans des zones favorables au sens du décret de se raccorder aux réseaux et contribuera à la multiplication du nombre de points d'injection. Les travaux de renforcement nécessaires, comme la mise en place de rebours et de maillages (canalisation reliant deux portions existantes), seront pris en charge par les gestionnaires de réseaux.

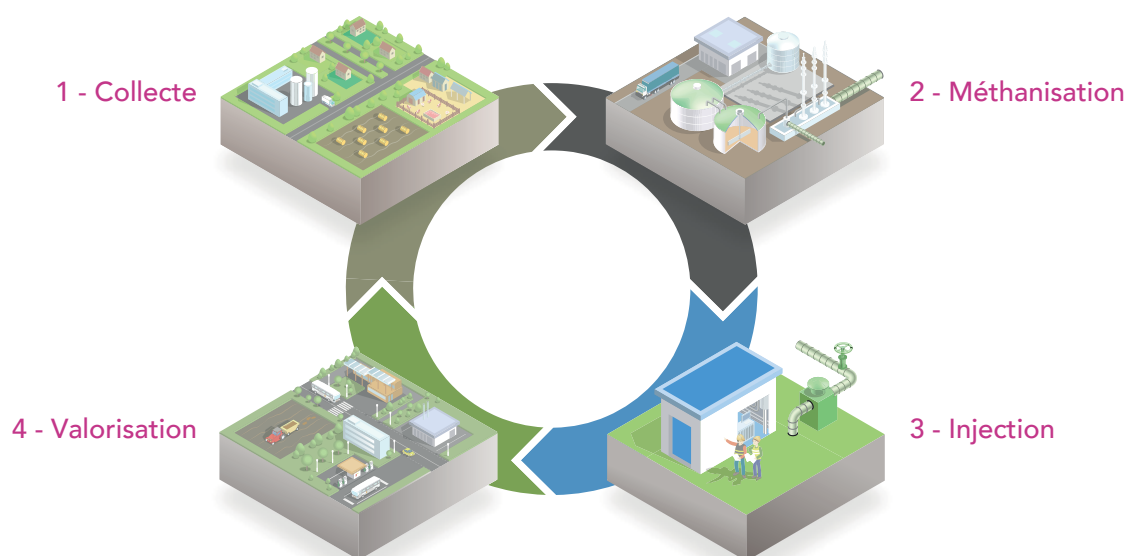
La méthanisation est encore peu connue du grand public, des associations locales environnementales et de certains élus locaux. Le développement d'un projet de méthanisation, le plus souvent en milieu agricole, peut susciter des questions, voire des craintes au niveau local : impacts sonores et olfactifs, risques environnementaux, perte de valeur du patrimoine immobilier... C'est pourquoi, l'information et le dialogue avec l'ensemble des acteurs locaux (élus, habitants, associations...) sont primordiaux, notamment pour rapprocher la perception de la réalité. La concertation est cet espace de dialogue.

L'état d'esprit dans lequel l'information est partagée et le dialogue mis en place sur le territoire sont des éléments primordiaux qui influenceront sur le déroulé et la perception du projet. Une information et un dialogue ouvert, empreint d'écoute et de transparence, contribuent à créer un climat de confiance avec les parties prenantes du territoire.



A fin 2019, sur le territoire national, 104 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 600 projets étaient inscrits dans le « Registre des capacités certifiées ». Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

## Le biométhane



### 1 - Collecte

Les déchets sont collectés et transportés sur le site de méthanisation.

### 2 - Méthanisation

Les déchets sont triés, préparés et introduits dans le méthaniseur. Ils sont mélangés et chauffés. Les bactéries les transforment en biogaz et digestat.

### 3 - Injection

Le biogaz est épuré et devient du biométhane. Dans le poste d'injection, GRDF odorise et contrôle la qualité du biométhane. Sa pression est ensuite régulée avant injection dans le réseau de distribution de gaz naturel.

### 4 - Valorisation

Le digestat, engrais naturel, peut être épandu sur les terres agricoles. Le biométhane est injecté dans le réseau pour une utilisation similaire à celle du gaz naturel : chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, électricité, carburant...

Sur votre département, à l'horizon 2050, le potentiel de gisements méthanisables s'élève à environ 39 GWh annuels, ce qui représente la consommation de 6439 foyers (pour une consommation de 6000 KWh/an) et évite l'émission de 7264 TeqCO<sub>2</sub>/an.

2 sites d'injection  
de biométhane en  
Loire-Atlantique





## 5.2 La mobilité durable

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

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

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

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

Le GNV et le BioGNV contribuent à l'amélioration de la qualité de l'air, aussi bien sur les NOx que sur les particules fines. A ce titre, les véhicules gaz se sont vu attribuer la vignette Crit'Air 1, quelle que soit la génération du véhicule. Sans odeur et peu bruyant, le GNV libère l'espace public de ses irritants et contribue à une ville plus apaisée.

Rouler au BioGNV permet de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 80%. Le CO<sub>2</sub> libéré à l'échappement est équivalent au CO<sub>2</sub> absorbé par les végétaux méthanisés. Par ailleurs, une récente étude de l'IFPEN montre qu'en Analyse du Cycle de Vie, c'est-à-dire en intégrant la fabrication et la destruction du véhicule, les véhicules BioGNV présentent un meilleur bilan carbone que les véhicules électriques.

Rouler au BioGNV, c'est enfin promouvoir la filière biométhane, génératrice d'emplois non délocalisables, et contribuer à l'indépendance énergétique du territoire.

Actuellement, plus de 20 000 véhicules circulent en France, et ce chiffre ne cesse de croître sur le segment des véhicules lourds, que sont les camions, bus, cars, bennes à ordures ménagères et véhicules spéciaux.

Si le marché de l'autobus se développe depuis désormais plus de 20 ans, offrant à la technologie GNV un retour d'expérience hors du commun parmi les alternatives au diesel, le marché du camion offre la plus forte dynamique ces dernières années. Cette dynamique est tirée par la construction de nouvelles stations publiques (150 stations fin 2019). La filière s'est donnée comme objectif le développement de 250 stations accessibles sous deux ans.

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



Sur votre région administrative, il y a 29 stations GNV raccordées au réseau GRDF, correspondant à une consommation de 148 GWh.

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

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

Le nombre de stations ci-dessus est celui des stations publiques et privées sur la région administrative.

Ci-dessous la carte des stations publiques la région Centre Ouest de GRDF :

## Les stations publiques **GNV/BioGNV** raccordées au réseau de GRDF En région Centre-Ouest



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

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

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

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

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

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

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

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

- Des données en opendata, ouvertes, accessibles à tous et régulièrement enrichies. Sur [opendata.grdf.fr](https://opendata.grdf.fr), on trouve par exemple la consommation journalière de gaz en France, les consommations annuelles de gaz à la maille IRIS, les installations de biométhane raccordées au réseau de GRDF et leur quantité annuelle injectée...
- Des données individuelles de consommation, accessibles à chaque consommateur ou transmises à des tiers autorisés (sous la condition préalable d'avoir recueilli le consentement du client). Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis leur espace GRDF, au fil du déploiement du compteur communicant.

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





# 06

## GRDF & vous

<b>6.1</b>	La distribution du gaz, une mission de service public	112
<b>6.2</b>	Une organisation à votre service	119
<b>6.3</b>	Les outils digitaux à votre disposition	124

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

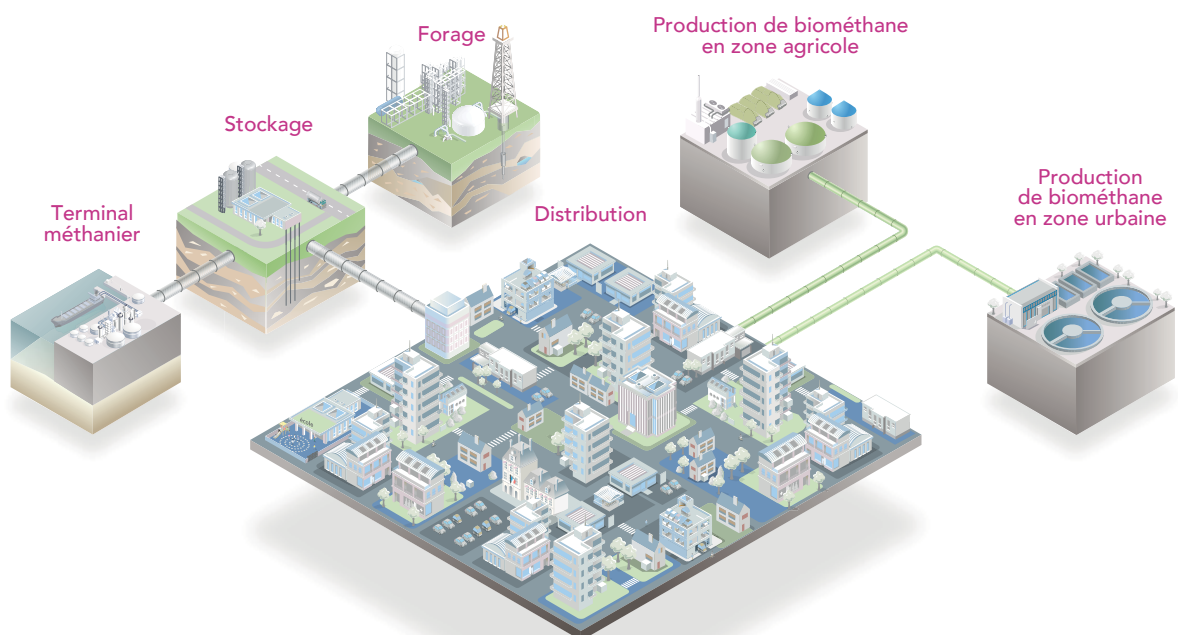
### La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

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

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

#### La chaîne gazière



#### Terminal méthanier

Le gaz naturel peut provenir de gisements terrestres et marins (offshore). Il est acheminé par voie maritime jusqu'aux terminaux méthaniers en France. Il est principalement importé d'Algérie et du Nigéria.

#### Stockage

Le gaz naturel est stocké dans les réservoirs souterrains à plusieurs centaines de mètres de profondeur. Le stockage permet d'ajuster la distribution de gaz naturel à la demande des clients.

#### Forage

Le gaz naturel peut provenir de gisements terrestres par forage et être acheminé par gazoduc. En France, il est importé principalement de Norvège, de Russie et des Pays-Bas.

#### Distribution

Le gaz est acheminé des points de stockage ou de production biométhane aux clients via un réseau de basse et de moyenne pression. GRDF gère ce réseau par délégation des collectivités, lequel est utilisé par l'ensemble des fournisseurs.

#### Production de biométhane en zone agricole

Le gaz vert peut être produit à partir de la méthanisation de matières agricoles ou de fumier. Triés et mélangés, ces intrants sont chauffés et transformés en biométhane.

#### Production de biométhane en zone urbaine

Le gaz vert peut être produit à partir de la valorisation des déchets urbains. Triés et mélangés, ces derniers sont chauffés et transformés en biométhane.



## La triple autorité encadrant la distribution du gaz naturel

Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

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

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

## La péréquation tarifaire

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

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

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

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

Enfin, le modèle régulateur français impose que chaque distributeur soit son successeur obligé au titre des contrats de concession sur sa zone de desserte exclusive historique. Toutefois, ce principe de péréquation ne s'applique pas aux nouvelles concessions

(contrats signés pour la première fois depuis 2008) : sur celles-ci, le tarif de distribution est issu d'une mise en concurrence et est donc propre à chaque contrat.

### Méthode de détermination du tarif de distribution

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

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

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

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



### La grille tarifaire

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

La délibération du 25 avril 2019 a prévu une hausse tarifaire de 0,51% au 1<sup>er</sup> juillet 2019 par rapport au tarif précédent. La grille tarifaire ci-dessous s'applique du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 30 juin 2020.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2019					
Option Tarifaire	Description	Abonnement annuel	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/m
T1	< 6 MWh/an	41,64 €	28,85 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	143,28 €	8,38 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	858,48 €	5,84 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 875,64 €	0,82 €	205,56 €	
TP	tarif de proximité	36 916,56 €		102,48 €	67,32 €

## Délibération ATRD6 pour la période 2020-2023

Le 23 janvier 2020, la CRE a également délibéré pour mettre en place les mécanismes de la prochaine période tarifaire, dite ATRD6, qui commence le 1<sup>er</sup> juillet 2020 pour une durée de 4 ans. Les principaux enjeux du tarif ATRD6 sont les suivants :

- maintien d'un niveau de sécurité maximum du réseau de distribution gaz,
- accompagnement de la transition écologique pour permettre l'intégration du biométhane,
- maîtrise de l'évolution des tarifs dans un contexte de baisse des consommations de gaz,
- début de la phase industrielle du projet « Changement de gaz ».

Dans sa délibération, la CRE retient un taux de rémunération des investissements de 4,1% pour GRDF, et un arbitrage sur les charges nettes d'exploitation de 182 M€ en cumul sur la période par rapport à la demande de GRDF. Elle maintient et/ou renforce les dispositifs de régulation incitative, avec quelques évolutions, en particulier l'introduction « d'incitations asymétriques » (suppression du bonus et maintien du malus), excepté le mécanisme incitatif en faveur du raccordement des consommateurs mis en place par le tarif ATRD5 qui est supprimé.

Par ailleurs, en lien avec les orientations nationales de politique énergétique, la CRE a retenu une réduction de 45 à 30 ans de la durée de remboursement économique des branchements et conduites d'immeubles / conduites montantes, pour les nouveaux investissements et les ouvrages mis en service à compter de 2005, afin de limiter les risques de coûts échoués induit par l'abandon de l'usage gaz. En effet, cette durée

de 30 ans correspond à deux renouvellements de chaudière et peut être considérée comme celle d'utilisation d'un raccordement au gaz d'un client.

La réduction de cette durée réglementaire d'amortissement entraîne une augmentation des charges de capital normatives sur la période tarifaire à venir, toutes choses égales par ailleurs, mais contribue à accélérer la diminution de la base des actifs régulés (BAR). Parallèlement, cette hausse des charges de capital normatives est compensée par la baisse concomitante du taux de rémunération de la BAR.

Pour les clients, cette évolution est neutre sur le long terme.

Pour les autorités concédantes, cette évolution se traduira, à partir des données 2020, par une diminution de la valeur nette du patrimoine (VNR et VNC) plus rapide par rapport à la situation actuelle (impact global de l'ordre de 10 à 15% de la BAR au niveau national à l'échéance 2050).

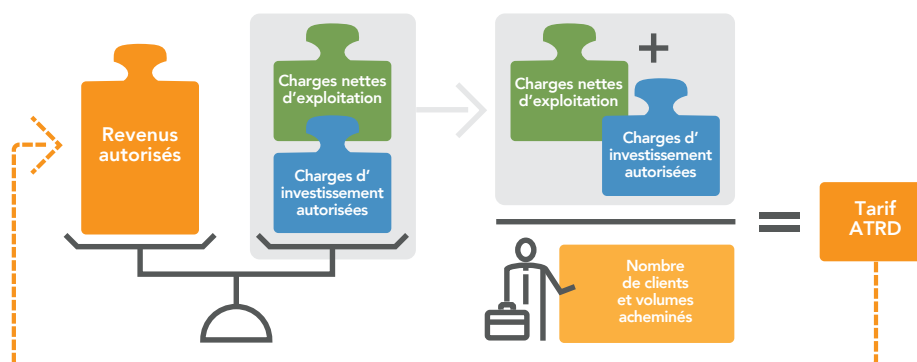
La durée de remboursement économique des autres actifs reste inchangée.

La CRE a fait évoluer la structure tarifaire. Elle a introduit, dès le 1<sup>er</sup> juillet 2020, la dégressivité dans la tarification de la capacité de l'option T4. Et elle a abaissé, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022, le seuil entre les options tarifaires T1 et T2 de 6 à 4 MWh/an. A cette même date, elle a mis en œuvre le calcul de la continuité entre options tarifaires hors CTA.

Enfin, elle introduit un terme d'injection biométhane afin :

- de permettre aux porteurs de projet de prendre en compte les coûts induits par leur choix de localisation,
- et à GRDF de couvrir les charges d'exploitation liées aux investissements de renforcement des réseaux.

Au final, le tarif baisse moyenne de -0,4% au 1<sup>er</sup> juillet 2020 et de -0,3% par an sur l'ensemble de la période tarifaire 2020-2023.



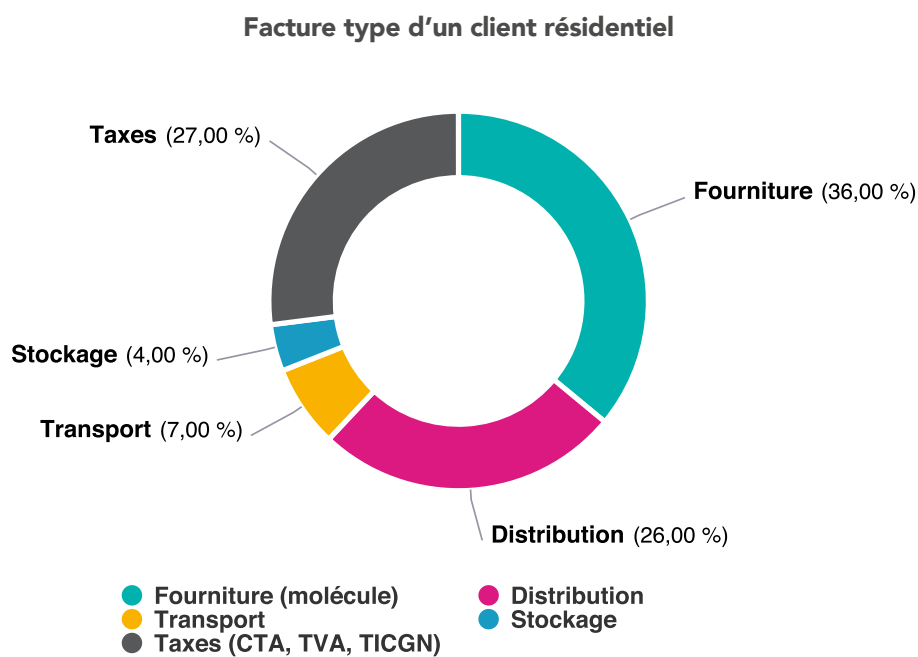
Le modèle économique de GRDF est régi par le principe de la péréquation tarifaire. Le tarif est défini par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE),

tous les 4 ans, pour permettre à GRDF de couvrir les charges d'exploitation et de capital d'un distributeur efficace.

## La facture type

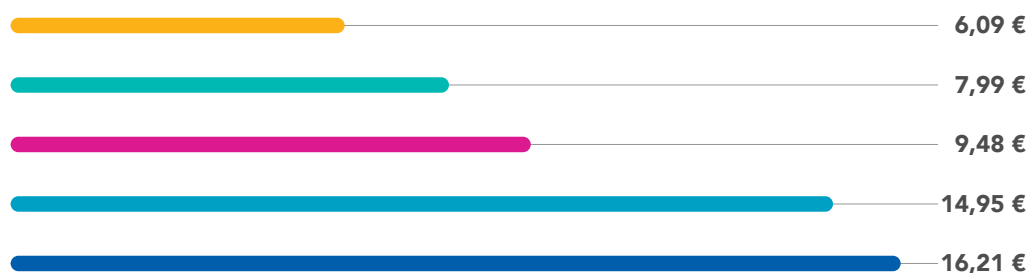
### Composantes de la facture d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne sur l'année 2019 (source : site Internet CRE).



### Prix moyen annuel des principales énergies de chauffage

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



**Bois granulés en vrac**

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

**Gaz naturel**

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

**Fioul domestique**

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

**Propane**

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

**Électricité**

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

Comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2018 à septembre 2019 (source : données du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, bases de données du SDES et de la DGEC).

## 6.2 Une organisation à votre service

### L'organisation de GRDF

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

Au National

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



Dans chacune des 6 régions GRDF :

- Direction Réseaux
  - Concevoir et construire au meilleur coût le réseau des collectivités,

- Exploiter et maintenir le réseau en maîtrisant les coûts et en assurant sa sécurité,
- Valoriser le patrimoine gazier des collectivités,
- Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires,
- Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs).
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie,
  - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel,
  - Satisfaire les clients au quotidien,
  - Gérer la relation avec les fournisseurs,
  - Relation avec les collectivités.
- Direction Fonctions Supports
  - Communication,
  - Contrôle de gestion,
  - Immobilier,
  - Logistique,
  - Autres fonctions d'appui.

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

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

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

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

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

### Des agences locales

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



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



### Des agences régionales

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



### Des services nationaux

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



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

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

Pour répondre à ces attentes, GRDF s'est doté d'une politique RSE composée de 9 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : « contribuer à la transition écologique », « des gazières et des gaziers acteurs de notre exemplarité sociale et environnementale » et « une entreprise ancrée localement pour participer à la création de valeur sur les territoires ».

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

Les actions lancées sont menées à deux niveaux :

- au service de la collectivité, en proposant des solutions pour la transition énergétique des territoires : développement du gaz vert et de la mobilité

durable, déploiement d'outils de performance énergétique et de maîtrise de l'énergie, transformation du réseau de distribution de gaz naturel en outil de pilotage de la transition énergétique,

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

### Les achats responsables

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

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

### Les chiffres clefs de GRDF



## Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

**201 982 km**

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

**275 TWh**

de gaz naturel  
acheminé

**998 millions d'€**

investis pour développer,  
entretenir et exploiter  
le réseau

**1 million d'€**

consacré chaque jour  
à la sécurité du réseau



## Une entreprise dynamique



**11 623**  
collaborateurs



**478**  
embauches  
en CDI



**623**  
alternants  
vont être formés  
chez GRDF



**3,486**  
milliards d'€  
de chiffre d'affaires



## Un vecteur d'énergie au service des territoires

**11 millions de clients**

en France

**9 561 communes**

desservies par le réseau  
de distribution de gaz naturel

**77 % de la population**

habite une commune desservie  
en gaz par GRDF

**372 stations GNV**

raccordées sur le réseau GRDF

**104 sites**

d'injection de biométhane  
exploités dans le réseau GRDF

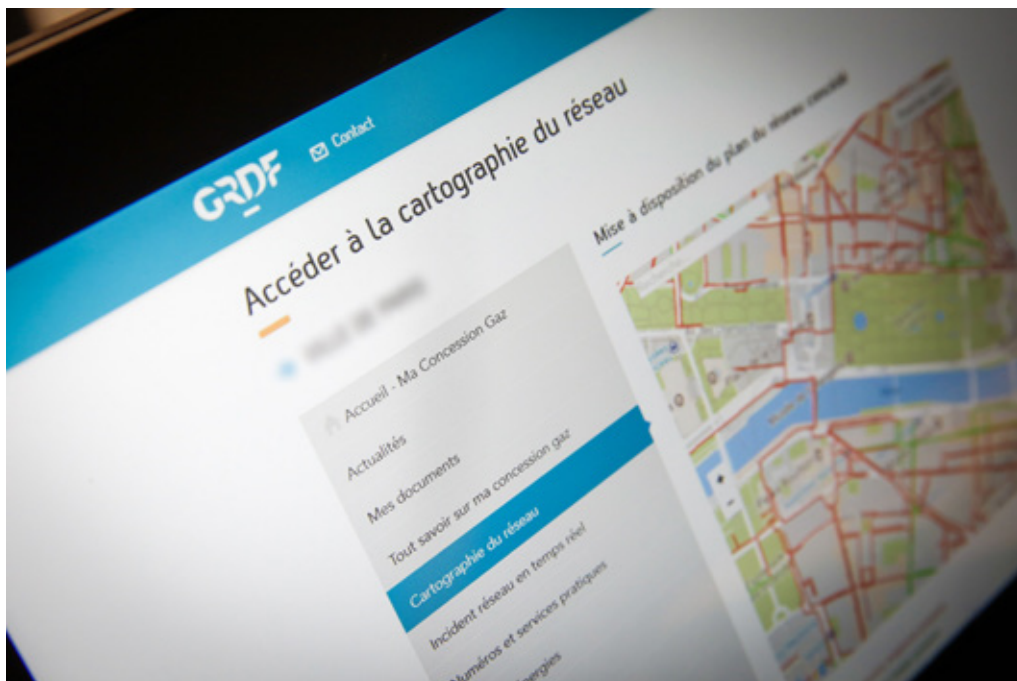
## 6.3 Les outils digitaux à votre disposition

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

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

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

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

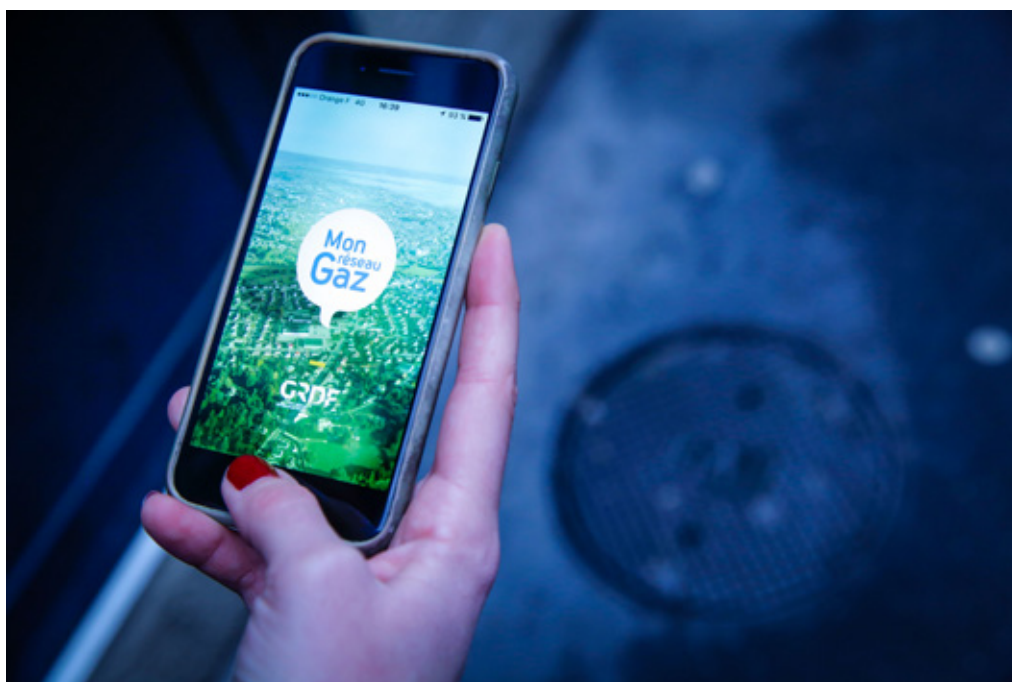


### L'application mobile Mon réseau Gaz

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

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

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





**GRDF**  
GAZ RÉSEAU  
DISTRIBUTION FRANCE

NE PAS OUVRIER EN CAS DE  
FUMÉE NOIRE  
COUTERELLE  
NE PAS OUVRIER EN CAS DE  
FUMÉE NOIRE  
COUTERELLE

Yellow warning labels

**Lexique**

## Branchement

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

## Branchement particulier

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

## Catalogue des prestations

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

## Compteur

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

## Compteur Domestique

Compteur dont le débit nominal est strictement inférieur à 16m<sup>3</sup>/h. Il s'agit donc des compteurs de type G4 (6m<sup>3</sup>/h) et G6 (10m<sup>3</sup>/h).

## Compteur Industriel

Compteur dont le débit nominal est supérieur ou égal à 16m<sup>3</sup>/h. Il s'agit donc des compteurs de type G10 (16m<sup>3</sup>/h) et au-delà.

## Concentrateur

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

## Conditions standard de livraison (CSL)

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

## Conduite d'immeuble (CI)

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

## Conduite montante (CM)

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

## Contrat d'acheminement

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



## Contrat de fourniture

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

## Contrat de livraison direct (CLD)

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

## Degré-jour (de chauffe)

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

## Dispositif de mesurage

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

## Fournisseur

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

## Gestionnaire du réseau de distribution (GRD)

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

## GNV

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

## Installation intérieure

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

## Normo mètre cube (Nm<sup>3</sup>)

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

## Poste d'injection

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

## Poste de livraison

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

## Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)

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

## Pression de livraison

Pression relative du gaz au point de livraison.

## Quantité acheminée

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

## Réseau de distribution

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

## Réseau BP

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

## Réseau MPA

Le Réseau MPA (Moyenne Pression de type A). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 50 millibar et 0,4 bar.

## Réseau MPB

Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bar.

## Réseau MPC

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



Compte rendu d'activité de concession 2019

# NANTES METROPOLE

Directeur de publication : Jérôme Chambin

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

Crédit photos : Grégory Brandel

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



GAZ RÉSEAU  
DISTRIBUTION FRANCE



QUEL QUE SOIT  
VOTRE FOURNISSEUR

L'énergie est notre avenir, économisons-la!

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