



# Fédération Départementale d'Energie du Pas-de-Calais

## COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011



Accordons  
nos projets





En 2011, la confiance que vous nous accordez a atteint un niveau inégalé. Cette qualité de la relation de GrDF avec les collectivités locales, et les autorités concédantes, nous impose de continuer à assurer nos missions de service public, en proximité, avec transparence et professionnalisme.

Quatre ans déjà que le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence. Quelque 1,3 million de clients sur les 11 millions qui consomment du gaz ont ainsi changé de fournisseur. La concurrence menée est une réalité. Il nous faut poursuivre notre évolution pour faciliter votre relation avec le distributeur de gaz naturel qu'est GrDF et simplifier la vie des clients.

Il nous faut avancer ensemble pour rendre plus simple la relation des élus, des consommateurs avec leurs énergies. GrDF est une entreprise de proximité, une entreprise de service public, une entreprise qui apporte sa contribution aux choix locaux.

L'efficacité énergétique est l'objet d'un travail de proximité avec les collectivités locales.

Il s'agit de réfléchir, ensemble, aux solutions économes et durables.

En 2011, une trentaine de communes supplémentaires ont choisi d'avoir le gaz naturel et ont retenu GrDF comme concessionnaire.

En 2011, le réseau s'est développé de plus de 1 000 km. Le gaz naturel dispose d'un fort potentiel de développement et participe à l'aménagement des territoires.

En 2012, nous poursuivons notre partenariat avec les différents acteurs concernés pour une meilleure utilisation du réseau existant, avec plus d'efficacité énergétique, et dans des conditions de sécurité pour tous.

Notre raison d'être est d'être proche de vos préoccupations et de celles de nos concitoyens pour contribuer à des choix locaux économes en énergie dans la durée.

Notre engagement pour continuer à assurer dans la durée nos missions de service public, telles que les autorités concédantes nous les délèguent, avec rigueur, transparence, efficacité et humanité prend tout son sens. Cet engagement est le point de repère quotidien de chaque salarié de GrDF dans son geste professionnel et dans sa relation avec les clients.

**Laurence HEZARD** - Directeur Général de GrDF



# Sommaire



3

## Éditorial

<b>1</b>	<b>Votre concession en 2011</b>	<b>5</b>
1.1	Vos interlocuteurs au sein de GrDF .....	
1.2	Votre contrat de concession .....	
1.3	Les infrastructures .....	
1.4	Les investissements et la maintenance des ouvrages	Erreur ! Signet non défini
1.5	La sécurité des biens et des personnes .....	
1.6	Les clients de la concession .....	
1.7	Les éléments financiers de la concession .....	
<b>2</b>	<b>GrDF dans votre région</b>	<b>25</b>
2.1	Des partenariats responsables .....	
2.2	Les prestations et la qualité de service .....	
<b>3</b>	<b>GrDF, votre conseiller énergétique EnR, gaz naturel</b>	<b>35</b>
	GrDF, conseiller énergétique au service des enjeux climat- énergie des territoires .....	
	Un réseau gaz en interaction avec les autres infrastructures urbaines : réseaux électriques, réseaux d'assainissement... ..	
	Du « gaz vert » dans le réseau de gaz naturel : le biométhane .....	

# Sommaire



4

## Annexes

- Lexique
- Les évolutions du tarif d'acheminement
- GrDF en 2011

## Annexes au compte-rendu d'activité

- Longueurs des réseaux par commune
- Surveillance des réseaux par commune
- Appels Urgence Sécurité Gaz et incidents par commune
- Nombre de clients par commune



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

# 1 Votre concession en 2011

**340 230 clients**  
du réseau de  
distribution publique  
de gaz

**385 communes**  
raccordées. Près de  
89% de la population  
réside dans une  
commune desservie.

**8,32 TWh**  
acheminés

**6 027,9 km** de réseau  
de distribution

**348,5 millions €**  
de valeur nette du  
patrimoine concédé

**882 582 €**  
de redevance de  
concession R1

**187 000 €** versés aux  
communes en 2011  
au titre de la RODP

## 1.1 - Vos interlocuteurs au sein de GrDF

Pour répondre à votre attente, les équipes locales de GrDF sont organisées de la manière suivante :

### Une direction en région

- garante de la performance et de l'économie globale des activités de distribution,
- responsable des investissements de développement et de modernisation des ouvrages,
- responsable de la négociation et de la gestion des contrats de concessions.

### Des services en région

- responsables de la construction, de l'exploitation et de la maintenance des ouvrages,
- en charge de la réalisation des activités de comptage.

### Une représentation départementale

- interlocuteur de proximité des collectivités (travaux, développement ..) et des différentes institutions



Bruno Waterlot, Directeur Territorial Pas-de-Calais

Gérard Beauvois, Délégué Territorial Côte d'Opale

Yves Vasseur, Conseiller Collectivités Bassin Minier

Didier Pruvost, Conseiller Collectivités Artois et Ternois

Dominique Duhem, Conseiller Collectivités Audomarois et Sud Arrageois



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### 1.2 - Votre contrat de concession

La distribution publique de gaz naturel sur votre territoire est confiée à GrDF par un contrat de concession rendu exécutoire le **10 mars 1998** pour une durée de **30** ans.

Pour mémoire, ce contrat est composé des documents suivants :

- une convention de concession ;
- un cahier des charges ;
- et des annexes précisant :
  - les modalités locales de mise en œuvre (annexe 1),
  - les règles nationales de calcul du critère de rentabilité des extensions (annexe 2),
  - les tarifs d'acheminement sur le réseau et des prestations proposées par le concessionnaire aux clients et aux fournisseurs (annexes 3 et 3 bis),
  - les conditions générales d'accès au réseau de distribution (annexe 4),
  - les prestations techniques du distributeur GrDF (annexe 5).

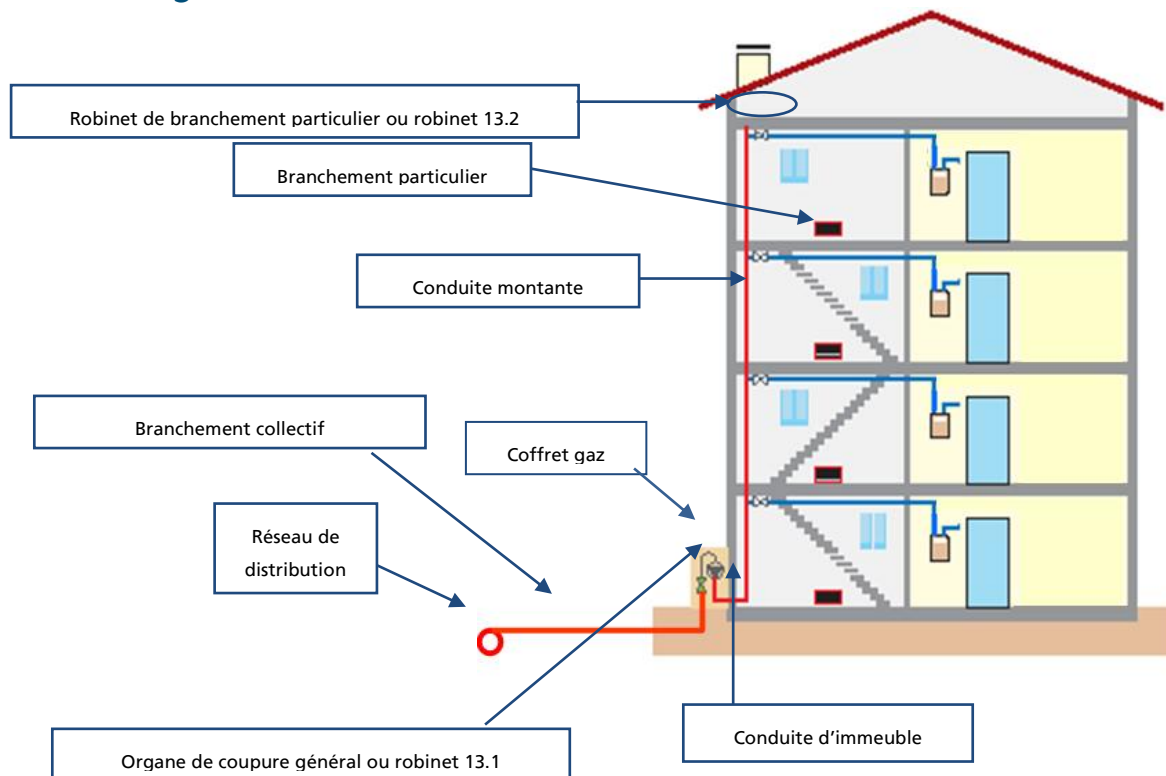




## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### 1.3 - Les infrastructures

#### a - Les principaux ouvrages de distribution



**Postes de détente réseau** ou client dont la fonction est d'abaisser la pression du gaz naturel jusqu'à un niveau compatible avec l'utilisation des clients.



**Canalisations** qui permettent le transit du gaz naturel depuis les postes de détente jusqu'aux branchements des clients. L'essentiel des canalisations est aujourd'hui en « moyenne pression », c'est-à-dire fonctionnant à une pression de service de 4 bars. Ces tuyaux sont de plus faible section et donc moins encombrants dans le sous-sol que ceux utilisés pour les réseaux « basse pression ».



**Branchements** qui relient les canalisations aux habitations, immeubles, sites tertiaires ou industriels.

Ils peuvent être munis d'un **détendeur**, si la pression de la canalisation à laquelle ils sont reliés est la moyenne pression, car la pression d'utilisation pour les usages domestiques (gazinière, chaudière...) est de l'ordre de 21 mbar<sup>(1)</sup>.

Ce détendeur assure également une fonction de sécurité en coupant automatiquement l'arrivée du gaz naturel en cas d'incident en aval.



Pour les immeubles collectifs, en aval du branchement, la **conduite d'immeuble** (tuyauterie horizontale) alimente chaque étage en gaz naturel via une ou plusieurs **conduites montantes** (tuyauterie verticale), tiges-cuisines, nourrices de compteurs en local technique, ou encore des branchements particuliers.

Dans les immeubles collectifs neufs, les conduites montantes sont obligatoirement installées dans une gaine technique dont la conception est réglementée.

**COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011****b - Les ouvrages de votre concession**

Inventaire des ouvrages concédés par pression (longueurs en kilomètres)	2011	2010
Canalisations basse pression ( <i>pression de 17 à 25 mbar</i> )	213,190	217,521
Canalisations moyenne pression ( <i>pression de 1 à 16 bars</i> )	5 814,732	5 741,333
Longueur totale des canalisations	6 027,922	5 958,854
Nombre de postes de distribution publique	390	393

Inventaire des ouvrages concédés par matière (longueurs en kilomètres)	2011	2010
Polyéthylène (PE)	4 339,348	4 265,781
Acier	1 595,108	1 597,697
Autres matériaux (fonte ductile, cuivre...)	93,466	95,376
Longueur totale des canalisations	6 027,922	5 958,854



**COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011**

## 1.4 - Les investissements et la maintenance des ouvrages

**En 2011, GrDF a investi 13,26 millions € sur le territoire de la concession.**

Les investissements concourent au développement des ouvrages et à la sécurité du réseau de distribution.

### a - Développement des ouvrages

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 (Bénéfice sur Investissement, ou B/I, défini par l'arrêté du 28 juillet 2008) est au moins égal à 0.

Ces travaux de développement du réseau concédé consistent en la construction de nouveaux ouvrages de distribution (canalisations, branchements et éventuellement postes de détente) dans des parties du territoire de la concession non encore desservies.

Sur le territoire du Pas-de-Calais, GrDF a étendu le réseau de 69 km en 2011 (rappel 2010 : 67 km) dont 12 km sur les communes de Vieille Eglise, Nouvelle Eglise, St Martin Chocquel et St Folquin.

### b - Sécurité Industrielle

Par une maintenance régulière et des investissements adaptés, GrDF développe une stratégie industrielle destinée à garantir durablement un niveau optimal de sécurité des ouvrages de distribution.

Les programmes prévisionnels d'investissements de GrDF sont définis sur la base des objectifs suivants :

- améliorer la fiabilité et la disponibilité du réseau,
- optimiser les conditions et coûts d'exploitation en effectuant les renouvellements nécessaires,
- renforcer les capacités de transit du réseau pour faire face à l'accroissement de la demande.

**Les programmes de renouvellement de réseaux sont communiqués aux collectivités territoriales concernées et donnent lieu à un dialogue avec elles.**

### c - Des investissements ciblés par une analyse des incidents sur le réseau

Aujourd'hui, près de 90% des fuites constatées en moyenne au niveau national, ont pour siège un branchement, une conduite d'immeuble ou une conduite montante.

C'est pourquoi, après le renouvellement des canalisations en fonte grise, GrDF a réorienté ses investissements vers le renouvellement des branchements et ouvrages en immeuble, associé, le cas échéant, au renouvellement de portions de canalisations.

### Répartition des investissements sur la concession

Maille Pas-de-Calais (en Keuros HT)	2011
Développement des ouvrages	8 764
Sécurité industrielle	4 496
dont Investissements liés à des facteurs nationaux	1426
dont investissements liés à des facteurs non nationaux	2370
dont investissements de renforcement (amélioration et continuité la capacité d'acheminement	110
dont investissements liés à la réglementation et à mise en conformité	590
Total investissements	13 260



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011



**Les investissements en développement des ouvrages se sont traduits en 2011 par la réalisation de 250 opérations d'extensions dans 136 communes de la concession.**

**En ce qui concerne la politique de sécurité industrielle et la modernisation des ouvrages, 108 chantiers ont été réalisés dans 49 communes.**

**4,5 millions d'euros ont été consacrés à l'amélioration du patrimoine de la concession**

- **3,8 millions pour le traitement des ouvrages dans une optique de sécurité**
- **590 K€ pour la mise en conformité et le respect de la réglementation**
- **110 K€ pour l'amélioration de la capacité et de la continuité d'acheminement**

### d - Cartographie / Plan de vannage

En matière de cartographie, GrDF a débuté la modernisation en 2005 avec le déploiement de nouveaux outils (SIG pour la moyenne échelle et outils Grande Echelle), la fiabilisation et la numérisation des données.

Ce programme doit s'achever en 2012. **Un investissement de l'ordre de 140 M€ a été consacré sur la période pour améliorer la qualité des données.**

GrDF a également engagé un projet important nommé **GESIG** qui vise, à terme, à faire du SIG l'outil unique de gestion de la cartographie intégrant les données grande et moyenne échelles et à géo-référencer la totalité des plans à l'horizon de l'année 2019. **Aujourd'hui, environ la moitié de la cartothèque de GrDF (constituée d'environ 1,5 million de plans) est d'ores et déjà géo-référencée.**

En complément du projet GESIG, de nombreuses actions préparatoires à la nouvelle réglementation relative aux travaux de tiers à proximité des ouvrages enterrés ont démarré en 2011. Elles concernent notamment le contrôle de la qualité des plans déjà géo-référencés et la qualification de la précision des plans au sens de la réglementation.



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

**Concernant les schémas de vannage**, GrDF a entamé un projet ambitieux d'adaptation. Les schémas de vannage ont pour objectif de définir le nombre et le positionnement des vannes (ou robinets) sur le réseau pour qu'en cas d'incident, l'alimentation en gaz puisse être rapidement interrompue.

Ils doivent également prévoir les dispositifs de décompression associés à chaque partie de réseau.

Après diagnostic, **l'implantation des 275 000 robinets existants est reconsidérée** :

- au regard de l'évolution des structures et de la demande de gaz,
- selon les règles de conception définies pour chaque type de réseau (primaire, secondaire, tertiaire),
- et en prenant en compte les retours d'expérience issus des opérations d'exploitation et de maintenance (analyse des défaillances constatées).

Chaque robinet - selon son importance stratégique et sa nature - se voit affecter une périodicité d'inspection de un à quatre ans dans le cadre d'une politique de maintenance préventive régulièrement tenue à jour par GrDF.

La mise en place de cette démarche qui s'étalera sur plusieurs années garantit un niveau plus élevé de sécurité tout en participant à l'optimisation de l'exploitation des réseaux et de leur maintenance.

### e - La maintenance des ouvrages

Qu'elle soit préventive (planifiée) ou corrective (réalisée après une défaillance), la maintenance se décline selon deux axes :

- **la surveillance**, allant de la simple inspection à la révision complète d'un ouvrage,
- **l'entretien courant et la remise en état d'un ouvrage**, pouvant aller jusqu'à son remplacement.

Maintenance des ouvrages à la maille du territoire Pas-de-Calais (en Keuros)	2011	2010
Dépenses de maintenance des ouvrages de distribution publique	4500	3945
Dont maintenance préventive	1485	1305



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### *Le Véhicule de Surveillance des Réseaux, le « nez » de GrDF*

Les Véhicules de Surveillance Réseau (VSR) parcourent à titre préventif les réseaux de distribution de gaz naturel.

La périodicité de surveillance dépend de deux facteurs :

- les caractéristiques du réseau (âge, nature, pression),
- l'environnement du réseau (densité de population, présence de travaux effectués par des tiers, nature du sol, etc...).

A 40 km/h, les « **barbiches** », des capteurs de méthane 23 fois plus sensibles que le nez humain, recueillent les informations qui s'affichent sur l'ordinateur du technicien à l'arrière du véhicule. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses complémentaires et fait appel au besoin à une équipe d'intervention.

**En 2011, les VSR ont assuré la surveillance de plus de 80 000 km de réseau au niveau national.**

Chaque véhicule représente un investissement de 150 000 €.

Cette surveillance embarquée est complétée par une **recherche à pied** lorsque les lieux ne sont pas accessibles par un véhicule.



Surveillance des réseaux 2011 (maille Pas de Calais)	2011	2010
Nombre de kilomètres de réseaux surveillés par VSR	<b>1 406</b>	1489
Nombre de kilomètres de réseaux surveillés à pied	<b>134</b>	275
Nombre de fuites détectées et réparées	<b>75</b>	136

### *Focus sur la vérification des dispositifs de comptage*



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

La périodicité de vérification des compteurs dépend de leur technologie :

- 20 ans pour les compteurs secs à soufflets,
- 5 ans pour les compteurs à pistons rotatifs ou de vitesse.

Nombre de compteurs traités (maille Pas de Calais)	2011	2010
Compteurs de type domestique	<b>11209</b>	<b>8455</b>
Compteurs de type industriel	<b>397</b>	<b>455</b>



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

## 1.5 - La sécurité des biens et des personnes

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

DR - DICT sur la concession	2011	2010
Nombre de DR reçues et traitées	1 596	1 350
Nombre de DICT reçues et traitées	17 528	16 672
Nombre de DR avec présence d'ouvrages GrDF	1 437	1 210
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages GrDF	14 917	13 575

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

De plus, ils occasionnent souvent une gêne pour les riverains par leurs conséquences, notamment en matière de circulation.

Dommages aux ouvrages de la concession	2011	2010
Nombre de dommages lors ou après travaux de tiers	150	146

GrDF s'implique pour réduire ces incidents : **les dommages aux ouvrages survenant lors de travaux sous maîtrise d'ouvrage GrDF ont ainsi été réduits en 2011 au plan national.**

Ils ont diminué de moitié en 3 ans notamment grâce au travail réalisé avec les entreprises de travaux publics et aux services des collectivités locales.

Les techniques de détection préalable des réseaux dans le sous-sol, l'analyse des risques avant le commencement du chantier, le développement de nouvelles techniques de terrassement dites « techniques douces » ont contribué à l'obtention de ce résultat dans l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes.

**GrDF, en partenariat avec ERDF et la Fédération Nationale des Travaux Publics (FNTP), réalise depuis 2006 des sessions de sensibilisation aux travaux à proximité des ouvrages** pour les acteurs concernés : conducteurs de travaux, chefs d'équipe et conducteurs d'engins. Les collectivités territoriales (élus, services techniques) y sont également associées.

**En 2011, dans le département du Pas de Calais, 309 personnes ont été formées.**

GrDF est ainsi prêt à l'entrée en application le 1<sup>er</sup> juillet 2012 du décret dit anti-endommagement du 6 octobre 2011.

Les différents outils destinés à expliquer les conséquences de la réforme pour les collectivités au titre de maître d'ouvrage, d'exploitant de réseau et de réalisateur de travaux sont accessibles sur les sites :

**du Guichet Unique** (téléservice <http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr>)

**ou du Ministère** (MEEDTL - Direction générale de la prévention des risques)

Des brochures spécifiques au rôle de chaque intervenant peuvent y être téléchargées :

- Responsable de projet
- Exécutant de travaux
- Exploitant de réseaux
- Collectivité territoriale







## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

**Le Plan anti-endommagement :  
une réforme concernant la réalisation  
des travaux à proximité d'ouvrages de  
distribution.**

Exploitant le plus long réseau de distribution de gaz naturel en Europe, GrDF fait de la sécurité une priorité absolue. Depuis sa création, GrDF engage régulièrement des actions pour réduire significativement les endommagements aux ouvrages.

Après plus de trois ans de négociation, la refonte du cadre réglementaire pilotée par le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement se met en place. Le « plan anti-endommagement » concerne tous les intervenants des chantiers (donneurs d'ordre, maîtres d'œuvre, exploitants de réseau) et a pour objectif de renforcer la sécurité en amont et pendant les chantiers.

La réforme repose sur une collaboration renforcée et un partage des responsabilités entre les 3 acteurs d'un chantier.

Les collectivités locales sont d'autant plus concernées qu'elles assurent bien souvent l'ensemble de ces responsabilités.

Cette réforme s'appuie sur les axes suivants déclinés par plusieurs décrets et arrêtés pour une mise en application d'une partie du dispositif à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 :

- **La création d'un Guichet Unique** permettant de centraliser tous les renseignements utiles pour réaliser les **Déclarations de Travaux (DT)** et les **Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT)**. Ce service en ligne est rattaché à l'Ineris. Les Mairies n'auront plus à tenir à jour la liste des exploitants de réseaux présents dans leur commune.
- **L'ajout de mesures supplémentaires de prévention :**
  - meilleure préparation amont des chantiers par les maîtres d'ouvrage avec des investigations complémentaires à réaliser lorsque les plans du réseau à proximité du chantier sont jugés trop imprécis (classe de précision B ou C) ;
  - amélioration progressive de la cartographie des réseaux, notamment avec la prise en compte des résultats des investigations réalisées. (géo-référencement à l'horizon 2019) ;
  - obligation pour les exploitants de réseaux sensibles de se rendre sur site pour une localisation précise des réseaux ;
  - anticipation des risques d'incidents par l'identification préalable des organes de coupure ;
  - mise en arrêt du chantier en cas de différences notables entre l'état du sous-sol et les informations portées à la connaissance de l'entreprise de travaux.
- **Le renforcement des compétences** en matière de sécurité du personnel des maîtres d'ouvrage et des entreprises de travaux. Une certification sera obligatoire.
- **La mise en place d'un « Observatoire national DT DICT »** pour faire vivre le retour d'expérience et entretenir l'information et la sensibilisation des acteurs concernés par les enjeux de sécurité.

Pour plus d'information : <http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr>



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### b - Les appels de tiers sur votre concession

Sur le territoire de la concession, la qualité et la sécurité de la distribution de gaz naturel sont appréciées au travers de plusieurs critères :

- le nombre d'appels de tiers,
- le nombre d'incidents,
- le nombre de dommages aux ouvrages de distribution.

#### Réception des appels : le premier maillon de la chaîne de sécurité

L'organisation mise en place en matière de réception des appels est la suivante :

- lorsqu'un tiers appelle afin de signaler une odeur ou un manque de gaz, son appel est pris en charge par **l'Urgence Sécurité Gaz** ;
- des lignes prioritaires sont réservées aux services d'incendie et de secours.

En cas de problème ou d'odeur de gaz, contactez 7/7j et 24/24h le numéro vert d'Urgence Sécurité Gaz

**Urgence Sécurité Gaz**

N°Vert 0 800 47 33 33

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

GrDF

www.grdf.fr

Les appels de tiers reçus en 2011 par **l'Urgence Sécurité Gaz** et concernant le territoire de votre concession sont classés de la manière suivante :

- **Intervention de Sécurité gaz** : pour les fuites ou odeurs de gaz, les incendies ou explosions et autres motifs de sécurité,
- **Dépannage gaz** : pour les manques de gaz et autres dépannages.

Appels de tiers (clients, pompiers, mairies...)	2011	2010
<b>Nombre total d'appels</b>	<b>9 487</b>	<b>9 729</b>
<b>Pour Intervention de Sécurité gaz</b>	<b>4 709</b>	<b>4 996</b>
dont appels pour fuite ou odeur de gaz	2 817	2 913
dont appels pour incendie ou explosion	1 215	1 271
dont appels pour autres motifs de sécurité	677	812
<b>Pour Dépannage gaz</b>	<b>4 778</b>	<b>4 733</b>
dont appels pour manque de gaz	3 693	3 569
dont appels pour autres dépannages	1 085	1 164



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### c - Les incidents sur votre concession

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



Nombre d'incidents constatés	2011	2010
Total	3 923	4 409

Incidents constatés : répartition par nature	2011	2010
dont manque de gaz ou défaut de pression (baisse/excès) sans fuite	1 233	1 398
dont fuite de gaz sans incendie ni explosion	1 642	1 737
dont incidents avec incendie et/ou explosion	311	371
dont incidents « autre nature » (1)	737	903

(1) Exemples d'incidents « autre nature » : dommages aux ouvrages sans fuite ni manque de gaz, équipement cassé, manquant ou disparu, bruit nécessitant le changement d'appareil, présomption d'intoxications oxycarbonées ...

Incidents constatés : répartition par siège	2011	2010
dont incidents sur ouvrages exploités par le distributeur	3 231	3 661
dont incidents sur installation intérieure desservie par le distributeur (aval compteur)	480	447
dont autres (ouvrages exploités par un autre distributeur ou par le transporteur, installations intérieures non desservies par le distributeur)	212	301

Interruption de la livraison de gaz naturel suite à incident	2011	2010
Nombre de clients concernés	15 364	8 706

Nombre d'incidents sur les ouvrages exploités par GrDF	2011	2010
Total	3 231	3 661

Siège des incidents (ouvrages exploités par le concessionnaire)	2011	2010
dont incidents sur réseau	49	75
dont incidents sur branchements individuels	2 510	3 024
dont incidents sur conduites d'immeuble, conduites montantes et branchements particuliers sur conduites montantes	297	267
dont autres (postes, compteurs,...)	375	295

Cause des incidents (ouvrages exploités par le concessionnaire)	2011	2010
Incidents liés à un facteur humain	1 140	1 200
Incidents liés au matériel lui-même	1 912	2 246
Incidents liés à l'environnement	179	215



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### d - 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 :



**Intervenir en moins de 60 minutes dans 95 % des cas.**

Une attention particulière est consacrée au suivi et à l'analyse de toutes les interventions de sécurité.

En 2011, sur le département du Pas de Calais, le taux d'interventions en moins de 60 minutes est de 99,3 %.

#### *La Procédure Gaz Renforcée (PGR)*

L'objectif de la **Procédure Gaz Renforcée (PGR)** est de renforcer l'efficacité des interventions liées au gaz naturel. Sapeurs-pompiers et gaziers s'engagent ensemble pour toujours plus de sécurité lors des interventions. Lorsqu'un incident se produit, il est essentiel que les sapeurs-pompiers et GrDF interviennent en étroite collaboration. Dans certaines situations jugées sensibles, comme l'existence d'une fuite de gaz enterrée ou avec un risque d'accumulation de gaz :

- les sapeurs-pompiers et GrDF déploient immédiatement des moyens importants,
- les sapeurs-pompiers procèdent à l'évacuation des personnes,
- le chef d'exploitation de GrDF prépare les manœuvres à faire pour interrompre la livraison de gaz.

C'est le principe de la Procédure Gaz Renforcée (PGR).

**La PGR est déployée sur l'ensemble du territoire national depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2011.**

Les premiers retours montrent un taux d'environ 2% pour les interventions de mise en sécurité qualifiées de PGR. Et sur ces opérations, environ 30% sont finalement « déqualifiées » par le Commandant des Opérations de Secours après examen sur place de la situation.

Les mesures de sécurité pour les personnes et les biens sont renforcées et se concrétisent par un périmètre de sécurité renforcé, ou des coupures préventives éventuelles.





## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### e - Le plan d'ORganisation et d'Intervention GAZ (ORIGAZ)

Ce plan permet à GrDF de prendre rapidement les mesures nécessaires pour limiter les répercussions, tant pour les personnes que pour les biens, d'un événement important concernant la distribution du gaz naturel. Des exercices en conditions réelles sont régulièrement organisés par les services d'exploitation de GrDF pour tester la mise en œuvre des procédures, la disponibilité des moyens humains et matériels, ainsi que l'efficacité des dispositifs de communication interne et externe.

### f - La sécurité des installations intérieures



Les installations de distribution de gaz situées à l'intérieur des logements (à l'aval du compteur) ne font pas partie du domaine concédé.

Elles sont placées sous la responsabilité du propriétaire et de l'occupant du logement.

**En France, 97% des accidents trouvent cependant leur origine sur ces installations.**

C'est pourquoi la réglementation a prévu un certain nombre de contrôles à différentes étapes de la vie de ces installations :

- **Pour les installations neuves, complétées ou modifiées : le contrôle de conformité**

Un certificat de conformité des installations intérieures des clients domestiques (particuliers, collectifs privés ou HLM) est obligatoire pour toute installation neuve, ou lorsque l'installation est complétée ou modifiée (certificat réalisé par le professionnel installateur).

Ces installations sont contrôlées systématiquement sauf celles réalisées par un professionnel agréé qui sont contrôlées par sondage.

- **Lors de la vente d'un bien immobilier : l'état de l'installation**

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2007, lors de la vente d'un bien immobilier équipé au gaz depuis plus de 15 ans, un état de l'installation intérieure de distribution de gaz doit être effectué par des professionnels habilités à réaliser des diagnostics immobiliers.

L'état est réalisé sans démontage d'éléments des installations. Il est établi selon un modèle défini par arrêté conjoint des ministres chargés de la construction et de l'industrie.

La Fédération Interprofessionnelle du Diagnostic Immobilier (FIDI) ne disposant pas de base de données pour suivre ces interventions, GrDF ne peut produire de statistiques.

**En complément des exigences réglementaires**, GrDF poursuit une politique de prévention basée sur :

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

#### **Les diagnostics de l'installation intérieure de gaz naturel :**

GrDF propose à tous les clients domestiques un diagnostic qualité pour la remise en service de toute installation arrêtée (contrat résilié) depuis plus de 6 mois.

Dans ce dernier cas, le coût du diagnostic est entièrement pris en charge par GrDF.

Nombre de diagnostics de l'installation intérieure	2011	2010
Nombre de diagnostics réalisés suite à l'accord du client	2 354	1 485
Nombre de situations de « danger grave et immédiat » mises en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes	98	82

**L'ensemble de ces actions permettent de contribuer à l'amélioration du parc des installations intérieures en France, et donc d'améliorer la sécurité des utilisateurs du gaz naturel.**





## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

## 1.6 - Les clients de la concession

### a - Les données d'acheminement

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, tous les clients de France métropolitaine peuvent choisir leur fournisseur de gaz naturel. La totalité du marché du gaz naturel est ouvert à la concurrence.

GrDF est responsable de l'exploitation du réseau et de l'acheminement du gaz naturel pour le compte des fournisseurs vers leurs clients.

Les données ci-dessous présentent la synthèse de l'activité d'acheminement sur la concession.

Clients de la concession	2011	2010
Nombre de points de livraison	340 230	339 402
Quantités d'énergie consommées en MWh	8 320 865	10 495 425
Recettes d'acheminement en Keuros(*)	83 037	97 285

(\*) Recettes d'acheminement déterminées en application des tarifs d'acheminement en vigueur pour GrDF. (consultables sur <http://www.grdf.fr> ou <http://www.cre.fr>)

Clients T1 (moins de 6000 kWh/an)	Unité	2011	2010
Nombre de points de livraison		34 640	34.400
Quantités d'énergie acheminées	MWh	91 755	122.910
Recettes d'acheminement (*)	k€	3 104	3.855
Clients T2 (de 6000 à 300.000 kWh/an)	Unité	2011	2010
Nombre de points de livraison		303 890	303.242
Quantités d'énergie acheminées	MWh	5 084 743	6.788.668
Recettes d'acheminement (*)	k€	68 271	79.976
Clients T3 (de 300.000 à 5.000.000 kWh/an)	Unité	2011	2010
Nombre de points de livraison		1 690	1.690
Quantités d'énergie acheminées	MWh	1 484 573	1.808.686
Recettes d'acheminement (*)	k€	8 100	9.693
Clients T4 (+ de 5.000.000 kWh/an)	Unité	2011	2010
Nombre de points de livraison		70	70
Quantités d'énergie acheminées	MWh	1 659 793	1.775.559
Recettes d'acheminement (*)	k€	3 562	3.761

(\*) Recettes d'acheminement déterminées en application des tarifs d'acheminement en vigueur pour GrDF. (consultables sur <http://www.grdf.fr> ou <http://www.cre.fr>)

**COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011****b - Les principales prestations réalisées**

GrDF réalise un certain nombre de prestations à la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel :

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

Principales demandes de prestations réalisées sur la concession (nombre)	2011	2010
Prestations liées à une modification contractuelle (changement de tarif et/ou de fréquence de relève avec ou sans intervention)	547	458
Mise en service (avec ou sans déplacement et avec ou sans pose de compteur)	37 455	36884
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	7 789	6814
Coupure et rétablissement pour travaux (avec ou sans pose/dépose compteur)	36	28
Interventions pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	13 002	11073
Relevé spécial avec déplacement / vérification des données de comptage sans déplacement (hors changement de fournisseur)	974	1095
Vérification des données et appareils de comptage avec déplacement et/ou contrôles en laboratoire (hors vérification périodique réglementaire)	947	767



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

## 1.7 - Les éléments financiers de la concession

### a - Le patrimoine de votre concession

La **valeur brute** est le montant investi pour construire un ouvrage, avant toute opération comptable.

La **valeur nette** est la valeur de cet ouvrage, minorée du montant des amortissements.

La **valeur de remplacement** d'un ouvrage est égale à la valeur brute multipliée par :

- un coefficient destiné à tenir compte de l'inflation,
- un coefficient représentant le surcoût lié au renouvellement d'un ouvrage par rapport au coût de sa construction initiale.



Une estimation de la valeur de remplacement est présentée conformément à l'article 35 de la loi du 9 août 2004.

VALEUR TOTALE (en Keuros)	2011	2010
Valeur brute	530 562	511 762
Valeur nette	348 492	342 214
Valeur de remplacement	1 173 766	1 130 482

Détail par grandes familles du patrimoine concédé (en Keuros)	2011	2010
<b>BRANCHEMENTS</b>		
Valeur brute	207 704	200 704
Valeur nette	140 020	137 415
Valeur de remplacement	499 489	481 433
<b>CANALISATIONS</b>		
Valeur brute	317 190	307 319
Valeur nette	205 563	202 596
Valeur de remplacement	668 500	643 416
<b>POSTES DE DETENTE DE DISTRIBUTION PUBLIQUE</b>		
Valeur brute	3 775	3 738
Valeur nette	2 150	2 202
Valeur de remplacement	5 776	5 632
<b>AUTRES OUVRAGES (Terrain, Protection cathodique...)</b>		
Valeur brute	1 892	ND
Valeur nette	757	ND

\*ND : non disponible

**COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011**

Le compte droits du concédant en k€	2011	2010
<b>Situation à fin d'année</b>		
Droits du concédant- Caducité	<b>238 839</b>	<b>227 330</b>
Droits du concédant- Remises	<b>35 234</b>	<b>32 440</b>
Droits du concédant- Dépréciation	<b>-156 939</b>	<b>- 146 096</b>
Droits du concédant- Provision utilisée	<b>59 811</b>	<b>56 223</b>
<b>Total Droits du Concédant</b>	<b>176 945</b>	<b>169 877</b>



## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### b - Les éléments significatifs du compte d'exploitation

#### ➤ Remarque générale sur les éléments financiers présentés

GrDF présente, conformément au contrat de concession, les principaux éléments du compte d'exploitation de votre concession mais on ne saurait en déduire à proprement parler une notion de résultat lié à la concession.

**En effet, la grande majorité des moyens mis en œuvre par GrDF sur une concession** (main-d'œuvre, locaux, véhicules, matériels...) **est mutualisée à différentes mailles**. Cela permet de concilier la nécessaire proximité et le maintien des compétences tout en dégagant des économies d'échelle profitables aux clients de la concession. Les applications de gestion de GrDF utilisent donc des mailles propres à son organisation (par exemple, la maille d'exploitation) et non la maille communale (ou la maille concession) comme maille de référence.

De plus, les recettes de GrDF sont majoritairement constituées des recettes d'acheminement basées sur un tarif péréqué nationalement\*.

#### ➤ Les recettes

**Elles proviennent essentiellement des factures d'acheminement des quantités de gaz livrées aux clients par les différents fournisseurs**. Ces factures sont établies sur la base des tarifs péréqués nationalement et publiés par les pouvoirs publics sur proposition du régulateur (CRE).

*S'y ajoutent des recettes provenant des services proposés dans le catalogue des prestations de GrDF ou sur devis :*

- *prestations liées au raccordement,*
- *prestations diverses facturées à l'acte,*
- *location de matériels,*
- *déplacement d'ouvrages.*

**La rémunération de GrDF provient des seuls tarifs d'acheminement et des prestations associées.**

#### ➤ Les charges d'exploitation

**Elles correspondent aux charges liées à l'exploitation et à l'entretien des réseaux, essentiellement des charges de main-d'œuvre et des achats de prestations.**

Ces charges sont constituées des coûts directs ainsi que *des coûts indirects exposés par les fonctions nationales de GrDF (frais de siège, coûts des activités nationales, frais d'études et de recherche...)*.

Les autres charges d'exploitation du distributeur sont constituées :

- *des dotations aux amortissements et provisions (ou charges dites « calculées »),*
- *des impôts directs locaux et taxes professionnelles,*
- *des redevances (notamment redevance de concession).*



#### La Redevance de Concession

Les flux financiers qui relèvent directement de la concession correspondent à la redevance de concession dite de 'fonctionnement' R1. Cette redevance a pour objet de faire financer par les clients au travers des recettes d'exploitation les frais supportés par l'autorité concédante pour l'exercice du pouvoir concédant

\* Nota : pour les communes desservies depuis juillet 2008, suite à un appel à concurrence, les tarifs ne sont plus péréqués nationalement. Ils sont déterminés de manière spécifique par le concédant et le distributeur, et décidés par les pouvoirs publics sur proposition du régulateur.





## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### Les recettes sont constituées de :

**Recettes d'acheminement** : pour les clients en relève mensuelle ou journalière (clients facturés aux tarifs T3, T4 ou TP), les recettes sont directement disponibles dans le système de facturation de GrDF. Pour les clients en relève semestrielle (facturés aux tarifs T1 ou T2), toutes les quantités consommées et recettes associées n'ont pu faire l'objet d'une facturation aux fournisseurs sur index relevés. Elles ont donc été reconstituées.

A partir des quantités déclarées aux Points d'Interface Transport Distribution (PITD – une commune est affectée à un PITD et un seul), on soustrait les quantités facturées aux clients T3, T4, TP qui sont connues à la maille concession et on affecte le solde ainsi obtenu (diminué des pertes) aux communes rattachées à ce PITD en fonction de la somme des Consommations Annuelles de Référence (CAR) des clients T1+T2 de la commune par rapport à cette même somme des CAR pour le PITD.

**Autres recettes** (prestations facturées à l'acte et recettes liées au raccordement des clients) ces recettes sont directement disponibles à la maille communale dans les applications facturaires de GrDF.

Les recettes pour votre concession (en Keuros HT)	2011	2010
Recettes d'acheminement de gaz	83 037	96 842
Recettes hors acheminement (raccordements, prestations facturées à l'acte, déplacements d'ouvrages...)	4 081	3 626

### Les charges sont constituées de :

**Charges dites « calculées »** : elles sont disponibles à la maille concession dans la comptabilité de GrDF.

**Charges d'exploitation** : la comptabilité de GrDF ne dispose pas des éléments constitutifs de ces charges à la maille de la concession. Les charges d'exploitation brutes nationales (telles que lues dans les comptes certifiés 2011 de GrDF) ont donc été affectées à chaque concession sur la base de trois clés de répartition.

Le choix de la clé est établi en fonction de l'activité élémentaire selon la comptabilité analytique :

- les charges imputables majoritairement à l'activité réseaux (exploitation / maintenance / construction) proportionnellement à la longueur de canalisation « équivalent moyenne pression » avec la règle suivante :  
 $1 \text{ mètre de réseau BP} = 3 \text{ mètres de réseau MP}$
- les charges imputables majoritairement à l'activité clients / fournisseurs (acheminement-livraison, prestations chez les clients) proportionnellement au nombre de PDL (point de livraison).
- des activités mixtes dont le montant est réparti au prorata des charges précédentes.

Dans le montant total des charges, on distingue des charges exposées régionalement (par exemple, charges de maintenance, de relève...) et des charges exposées au niveau national (charges de siège et activités centralisées comme, par exemple, centres d'appels, frais d'études et de recherches...).

Les charges pour votre concession (en Keuros HT)	2011	2010
<b>Charges totales d'exploitation</b>	<b>45 015</b>	<b>44 811</b>
dont charges de main-d'œuvre	21 481	21 375
dont achats externes	20 848	20 747
dont redevance R1 versée à la FDE	882	869
Dont RODP versées aux communes	188	222
dont charges autres (impôts et taxes, etc...)	2 687	1 597
<b>Charges calculées</b>	<b>24 280</b>	<b>19 620</b>



## 2 GrDF dans votre région

### 2.1 - Des partenariats responsables

Entreprise responsable et solidaire, GrDF s'est engagé aux côtés des collectivités locales et des associations pour favoriser le bien-être de tous. Depuis 2009, plusieurs partenariats ont été conclus dans les domaines de l'écologie urbaine, de la solidarité, du sport et de la santé.

**1,45 million d'euros  
consacrés à des  
actions de solidarité  
en 2011**

#### Le respect rigoureux des règles d'éthique

Depuis 2009, GrDF s'est doté d'une démarche éthique. L'ensemble des salariés est régulièrement sensibilisé sur des principes d'intégrité, d'honnêteté, de loyauté et de conformité aux lois et réglementations : lutte contre les fraudes, protection des informations, respect des procédures...

A l'égard des prestataires, GrDF a également développé une démarche d'achats responsables qui les engage à respecter un code de déontologie et des clauses liées aux principes du développement durable.



#### La lutte contre la précarité et l'exclusion

GrDF soutient la politique de solidarité portée par les collectivités locales et les associations. Plusieurs initiatives ont été prises pour faciliter l'accès au travail des personnes en difficulté : contrôle-qualité de chantiers, nettoyage des vêtements par des établissements et services d'aide par le travail.

- D'autre part, GrDF a poursuivi son engagement auprès de la Fédération Française des Banques Alimentaires. Les 25 et 26 novembre, **plus de 5 000 collaborateurs se sont mobilisés aux côtés des banques alimentaires et ont contribué à récolter plus de 12 500 tonnes de denrées représentant près de 25 millions de repas** qui seront distribués aux plus démunis. Par ailleurs, grâce à une mobilisation via les réseaux sociaux, GrDF a fait un don supplémentaire de 7 000 repas.
- Dans le cadre de son partenariat national avec **le Réseau Cocagne**, GrDF a poursuivi son engagement pour aider les Jardins de Cocagne au cœur des territoires. **L'entreprise a soutenu le démarrage de 14 nouveaux jardins**, représentant 250 personnes en insertion recrutées pour le jardinage et la distribution des légumes biologiques.
- GrDF a poursuivi son accompagnement au programme « 30 000 paniers solidaires » : Près de 350 familles aux faibles revenus ont bénéficié toute l'année de 12 000 paniers solidaires, ce qui représente plus de 1 000 personnes concernées.

**De plus, une dizaine de véhicules déclassés a été remise à des associations.**



#### L'écologie urbaine et la biodiversité

GrDF s'implique depuis 2 ans dans la valorisation de l'environnement et dans la solidarité de proximité en favorisant le lien social au cœur des villes grâce à un partenariat avec la Fédération Nationale des Jardins Collectifs et Familiaux (FNJFC).



- En 2011, 19 parcelles aménagées pour les personnes à mobilité réduite** ont été inaugurées et soutenues par GrDF. Les personnes handicapées pourront ainsi jardiner sans contrainte supplémentaire. Pour renforcer son engagement dans le domaine de la biodiversité, GrDF a conclu un **partenariat avec l'Union Nationale de l'Apiculture Française (UNAF)** pour favoriser l'implantation de ruches en milieu urbain. 3 nouveaux ruchers (de 6 ruches chacun) ont été installés au cœur des villes de Limoges, Toulouse et Marseille.
- Avec l'association Natureparif**, GrDF a soutenu l'organisation du deuxième « Prix de la capitale française de la biodiversité ».



## La promotion de la santé et du sport

Pour témoigner de sa volonté d'être « proche de tous et partout », GrDF a poursuivi son mécénat avec Mécénat Chirurgie Cardiaque Enfants du Monde qui prend en charge des enfants souffrant de malformations. En 2011, 7 enfants ont pu être opérés grâce à ce partenariat.

De plus, **une centaine de défibrillateurs a été mise à la disposition des collectivités** et installée dans des espaces publics.



## Côté sport

GrDF apporte son soutien à la Fédération Française de cyclotourisme (FFCT) pour promouvoir l'apprentissage et la pratique du vélo en écho à ses propres valeurs : un sport de proximité, de plaisir et de convivialité, respectueux de l'environnement et qui s'exerce en toute sécurité.

**Aussi, en 2011, 5 000 enfants ont été formés aux règles de sécurité routière.**

Depuis le début du partenariat, en 2009, ce sont plus de 30 000 enfants qui ont passé leur brevet d'éducation routière.

Pour renforcer son engagement en matière de politique handicap, un don de 3 tandems a été fait à 3 clubs FFCT. Les personnes malvoyantes pourront ainsi pratiquer le cyclotourisme en toute convivialité et en toute sécurité.





## 2.2 - Les prestations et la qualité de service

### a - Les accueils mis en place par GrDF

- L'Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils, dédié à tous les clients, promoteurs, partenaires et fournisseurs, traite l'ensemble des demandes allant du conseil en matière de solutions gaz naturel jusqu'à la mise en service du raccordement du client.



APPEL NON SURTAXE

L'appel au numéro Cristal est facturé au prix habituel appliqué par l'opérateur.



Activité Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils sur la région Manche Mer du Nord	2011	2010
Nombre d'appels reçus tous motifs confondus	64 109	84 786
Taux de disponibilité (%)	94,05	93,20

- L'Accueil Acheminement, chargé de la relation avec les fournisseurs agréés et actifs sur le marché de la fourniture de gaz naturel, contribue à la gestion des contrats d'acheminement et au calcul quotidien des quantités de gaz consommées sur le réseau pour chaque fournisseur, base de la facturation aux clients finals.



### b - Les services et prestations proposées par GrDF

Les prestations et services réalisés par GrDF sont définis dans le catalogue des prestations. Le catalogue des prestations est consultable sur le site : [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr)

Les principales interventions (hors intervention d'urgence ou dépannage) sont consécutives à la demande des clients ou fournisseurs. Il s'agit essentiellement de mises en ou hors service d'installations, de modifications contractuelles, de changement de fournisseur, de coupures.

Au quotidien, GrDF est à l'écoute des attentes des clients et des fournisseurs et développe de nouveaux services pour y répondre. GrDF est également responsable de la mesure et de la relève des volumes acheminés chez les clients pour le compte des fournisseurs. Les équipes de GrDF s'attachent à réaliser une relève de qualité, gage de satisfaction des clients.

Qualité des relevés de comptage sur la région Manche Mer du Nord	2011	2010
Taux de relevés sans erreur	99,60	99,72
Taux de relevés sur index réels	97,47	97,47



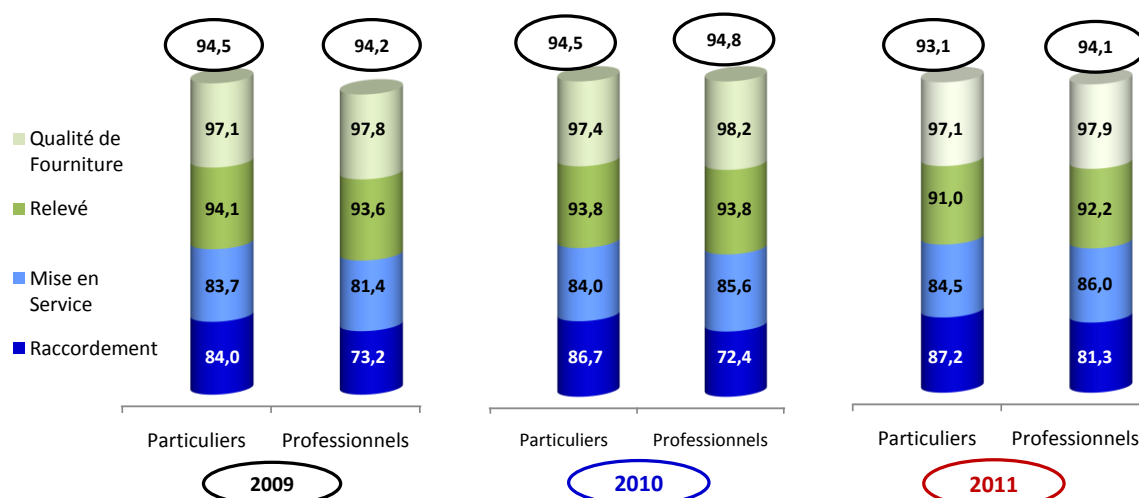
## COMPTE-RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

### c - La satisfaction des parties prenantes

La qualité des services proposés et leur adéquation aux attentes des clients sont analysées à partir d'enquêtes réalisées chaque année et qui distinguent :

- les clients particuliers et professionnels,
- les fournisseurs,
- les collectivités territoriales.

#### Historique de l'indicateur de satisfaction



L'indicateur de satisfaction global dépend essentiellement des items Relevé et Qualité de fourniture par le biais de coefficients de pondération dans la formule de calcul. L'analyse des verbatims des clients enquêtés montre que l'item Relevé – qui connaît une baisse significative – est en fait corrélé à la facture payée par le client et donc à la hausse globale du prix du gaz, et non à l'activité propre à GrDF.

#### Ci-dessous, le détail des résultats sur le territoire de la Région :

Résultats sur la région Manche Mer du Nord (en %)	2011	2010
<b>Satisfaction globale « Particuliers »</b>	<b>94,3</b>	<b>95,5</b>
Raccordement	90,1	90,5
Relève des compteurs	92,5	95,6
Mise en service	87,8	86,2
Qualité de fourniture	97,6	97,4
<b>Satisfaction globale « Professionnels »</b>	<b>95,3</b>	<b>95,1</b>
Raccordement	81,4	71,8
Relève des compteurs	93,5	93,2
Mise en service	89,8	88,8
Qualité de fourniture	98,6	98,9





## A l'écoute des collectivités territoriales

Le dispositif d'écoute mis en place par GrDF pour les collectivités territoriales et des concédants repose tout à la fois sur des relations de proximité, une collecte et un traitement des demandes et des réclamations et une enquête de confiance confiée à l'IFOP par souci d'objectivité.

Au travers d'un entretien ou d'un questionnaire, les collectivités ont eu la possibilité de s'exprimer librement sur leur niveau de confiance vis-à-vis de GrDF ainsi que sur leur satisfaction à l'égard des services proposés sur leur territoire.



Afin d'éviter des sollicitations trop importantes, le panel a été légèrement restreint : en 2011, ce sont près de 1 700 élus et agents territoriaux qui se sont exprimés.

Crédité de nombreux atouts, GrDF continue de susciter un très fort niveau de confiance de la part des collectivités locales notamment quant à sa capacité à assurer la distribution de gaz naturel et à garantir la sécurité du réseau.

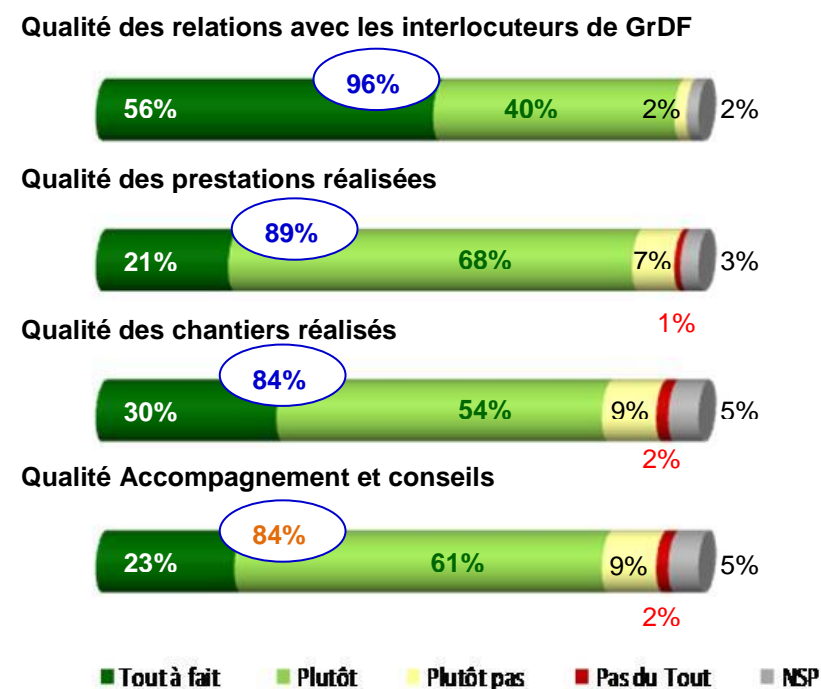
Les résultats 2011 témoignent des efforts et de la volonté de l'entreprise pour améliorer la qualité des chantiers, la cartographie des réseaux ou l'information et le dialogue autour du compte-rendu annuel de concession.

Indice global de confiance 2011 = 78,0

2010 = 77,7

2009 = 75,9

### Résultats de l'enquête 2011 pour les principaux items



### Résultats années passées

2010	2009
94%	90%
89%	87%
81%	82%
87%	82%



## La gestion et le traitement des réclamations

Avec 60 490 réclamations (contre 49 760 fin 2010), le nombre de réclamations enregistré dans les bases de GrDF indique une augmentation.

Plus de 90% de ces réclamations sont liées à l'activité clients / fournisseurs.

Le nombre de réclamations de collectivités locales et/ou de concédants pour leur propre compte ou pour le compte de tiers diminue : 320 réclamations enregistrées tous motifs confondus contre 380 en 2010

Alertées sur les points de vigilance (contestation d'index de relève et problème de facturation principalement), les unités ont mis en œuvre des plans d'actions pour une mise sous contrôle de ces points.

96 % des 60 490 réclamations ont été traitées en moins de 30 jours, et plus de 85 % en moins de 15 jours.

Le délai moyen de traitement augmente très légèrement à 7,82 jours (contre 7,31j en 2010) mais reste sous le seuil des 8 jours.



### 3 GrDF, votre conseiller énergétique EnR, gaz naturel

Facteur 4 , objectif « 3x20 », les collectivités locales sont au cœur des dispositifs de maîtrise de l'énergie, d'aménagement et d'urbanisme.

#### GrDF, conseiller énergétique au service des enjeux climat-énergie des territoires

- Le réseau de distribution de gaz naturel, propriété des collectivités territoriales, constitue un de leurs outils d'aménagement pour valoriser leurs programmes de construction ou de rénovation éco-efficace à un coût maîtrisé ;
- Le réseau de gaz naturel est un véritable atout pour limiter les investissements des collectivités en terme d'infrastructures : l'extension du réseau nécessaire à l'alimentation énergétique d'un projet est à la charge de GrDF (sous réserve de rentabilité) pour le compte de la collectivité, propriétaire du réseau ;
- Les solutions gaz naturel performantes permettent d'atteindre dès à présent les labels BBC et BEPOS tout en valorisant une part importante d'énergies renouvelables (solutions gaz naturel et solaire thermique, solaire photovoltaïque, récupération de chaleur dans l'air, dans le sous-sol, récupération de chaleur sur les réseaux d'eaux usées, boucles d'eau...) ;
- GrDF accompagne les maîtres d'ouvrage (bailleurs, promoteurs, collectivités) pour mettre en place des solutions adaptées à la réglementation thermique ;
- Le gaz naturel reste une énergie compétitive dans un contexte d'augmentation des prix des énergies (Source : ATEE/CEREN – 2011).

GrDF vous propose conseils et aide à la décision pour imaginer des solutions optimisées dans vos projets d'aménagement, de construction ou de rénovation

#### Des solutions pour chaque projet





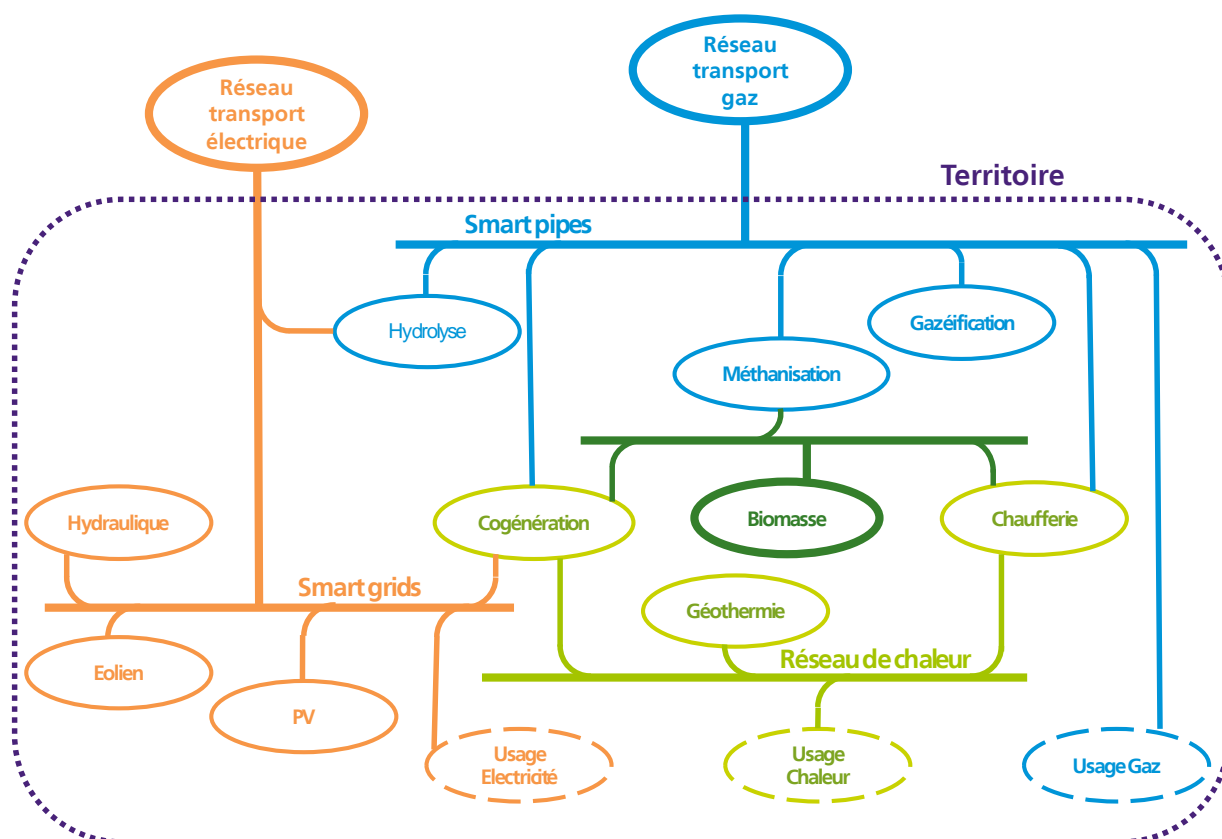
## Un réseau gaz en interaction avec les autres infrastructures urbaines : réseaux électriques, réseaux d'assainissement...

Le réseau de distribution de gaz est un des nombreux réseaux nécessaires au bon fonctionnement des territoires, au côté des réseaux électriques, de chaleur, d'eau potable, d'eaux usées et de télécom. Si ces réseaux ont pour l'instant été perçus par les urbanistes et aménageurs comme indépendants les uns des autres, de nombreuses interactions se développeront, mettant en jeu le réseau gaz, dans une logique de :

- ⇒ **soutien du réseau de distribution électrique** par la production décentralisée des micro et mini cogénérations, ou par l'effacement électrique rendu possible grâce à des technologies telles que les chaudières hybrides couplant pompe à chaleur électrique effaçable et chaudière à condensation gaz ;
- ⇒ **optimisation technico-économique sur les zones d'aménagement entre réseau de chaleur et réseau gaz**. En fonction des densités et des besoins énergétiques des bâtiments, les solutions centralisées réseaux de chaleur ou les solutions décentralisées EnR – gaz naturel seront à intégrer dans les choix d'approvisionnement énergétiques ;
- ⇒ **récupération de la chaleur résiduelle sur les réseaux d'eaux usées par pompes à chaleur gaz**

permettant d'alimenter des bâtiments voire des mini-réseaux de chaleur.

Aujourd'hui matures, ces solutions se généraliseront demain dans une perspective de développement des écoquartiers et de renouvellement des tissus urbains existants.



*D'après HESPUL – des réseaux intelligents interconnectés au service des territoires*

A ces possibilités s'ajoute le développement d'une véritable écologie urbaine à travers la collecte des déchets verts sur un territoire, valorisables sous forme de biométhane injecté dans le réseau gaz. Ce réseau participera à la prise en main par les collectivités de leur politique énergétique d'approvisionnement, appuyée sur un équilibre entre ressources locales renouvelables et appel aux réseaux de distribution et de transport permettant le foisonnement et la solidarité entre territoires.



Ainsi, ce sont de véritables « **smart-networks** », des réseaux intelligents interconnectés, qui déploieront une optimisation globale des infrastructures de distribution locales, aux services des territoires.

Demain, GrDF sera en charge pour la collectivité d'un réseau de distribution avancé, capable d'acheminer des « gaz verts » à des consommateurs finals soucieux de maîtrise de l'énergie et de limitation des impacts environnementaux.

## Du « gaz vert » dans le réseau de gaz naturel : le biométhane

Le **biogaz** est issu de la fermentation de matières organiques en absence d'oxygène. Il est obtenu soit par captage dans des décharges où il se forme de manière spontanée, soit par un procédé standardisé et contrôlé appelé **méthanisation**.

Les déchets qui entrent en jeu peuvent provenir de sources diverses :

- déchets issus du tri sélectif des ordures ménagères ou de cantine, déchets verts ;
- déchets agricoles : effluents d'élevage, fumiers, voire cultures énergétiques ;
- déchets de l'industrie agroalimentaire, d'abattoirs, de l'industrie laitière mais aussi boues de stations d'épuration.

La composition du biogaz varie dans le temps et en fonction de la nature du substrat, du type de procédé de production : on retrouve essentiellement du méthane (30 à 75%), du CO<sub>2</sub> (20 à 40%) et d'autres composés suivant la valorisation envisagée (eau, hydrogène sulfuré...).

Après un traitement poussé pour lui faire atteindre la qualité du gaz naturel, le biogaz devient du **biométhane**. 100% miscible avec le gaz naturel, le biométhane peut être utilisé sous forme de carburant et/ou injecté dans les réseaux de gaz naturel.

L'injection dans le réseau est autorisée en France par la loi du 3 janvier 2003 et l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (AFSSET) a donné son accord en 2008 pour l'injection de biogaz sauf issus de déchets industriels ou de boues d'épuration.

Les décrets et arrêtés fixant les conditions techniques et financières de raccordement au réseau de distribution, et notamment les prix de rachat du biométhane injecté dans les réseaux, ont été publiés le 23 novembre 2011.

GrDF soutient le développement de la filière biométhane et met tout en œuvre pour favoriser l'injection dans le réseau de distribution dans le respect des obligations réglementaires et des conditions de rentabilité.

### SEQUEDIN, 12 juillet 2011 (AFP)

La communauté urbaine de Lille a commencé à la mi-juin à injecter du biogaz, produit dans son usine de valorisation des déchets organiques, dans le réseau de distribution de gaz naturel de GrDF. Une première en France, a annoncé la collectivité.

Lille Métropole Communauté Urbaine (LMCU) est "la première collectivité en France à injecter son biogaz dans le réseau GrDF", a déclaré lors d'une conférence de presse Damien Castelain, premier vice-président délégué à l'écologie urbaine de la collectivité.

Capable de traiter chaque année 108 000 tonnes de déchets organiques issus de la collecte sélective, le **Centre de Valorisation Organique (CVO)** de Sequedin, près de Lille, a été inauguré en 2007, initialement dans le but d'alimenter directement en gaz les autobus de l'agglomération.

Mais, face aux difficultés de stockage du gaz produit, la collectivité a finalement choisi de l'injecter dans le réseau sur lequel s'approvisionnent les 143 autobus roulant au gaz de l'agglomération.

**A terme, le CVO de Lille-Sequedin pourrait fournir un débit de 660 m<sup>3</sup>/h ce qui représente la consommation d'une commune d'environ 5 000 habitants.**



### 3 projets d'injection de biométhane en cours dans le Pas-de-Calais

GrDF accompagne trois projets d'injection de biométhane dans les réseaux de distribution publique de gaz naturel :

- \* l'un situé à Hénin-Beaumont à partir de la collecte des déchets ménagers des Communautés d'Agglomération de Lens Liévin, Hénin-Carvin et de Douai
- \* l'autre situé dans le port de Boulogne sur Mer à partir des déchets agro-alimentaires liés aux industries de transformation des produits de la pêche
- \* le dernier projet concerne les communes de St Josse et de Cucq (méthanisation territoriale à partir de déchets agricoles, ménagers et résidus agro-alimentaires).

Les conclusions provisoires des études menées par GrDF sont très positives : les futurs producteurs de biométhane pourront injecter dans le réseau de distribution la totalité des quantités produites et contribuer ainsi à l'alimentation en gaz naturel renouvelable des clients.





# Annexes







## Annexe : Lexique

**Branchement** : ouvrage assurant la liaison entre la canalisation de distribution et la bride amont du **Compteur**.

**Client** : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions Standard de Livraison.

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

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

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

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

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

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

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

**GRD** : Gestionnaire du Réseau de Distribution.

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

**Mètre Cube Normal ou m3(n)** : quantité de gaz qui, à zéro degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, le gaz étant exempt de vapeur d'eau (gaz sec), occupe un volume d'un mètre cube.

**Mise en Service ou Remise en Service** : opération consistant à rendre durablement possible un débit permanent de gaz dans une installation.

**Mise hors Gaz** : opération consistant à purger une installation du gaz combustible pour le remplacer par de l'air ou un gaz inerte.

**Mise hors Service** : opération consistant à rendre impossible un débit de gaz dans une installation ou un réseau.

**Ouvrages de Raccordement** : ensemble des ouvrages assurant le raccordement de l'**Installation Intérieure** à la canalisation de distribution. Les ouvrages de raccordement sont constitués du **Branchement** et du **Compteur**.

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

**Pression de Livraison** : pression relative du gaz au **Point de Livraison**.

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

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

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



## Annexe : Les évolutions du tarif d'acheminement gaz en 2011

Au 1<sup>er</sup> juillet 2011, le tarif d'acheminement (ATRD3) du distributeur GrDF a baissé de 1,85% en application de l'arrêté du 13 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 2 juin 2008. Cette évolution est notamment due à un hiver 2010/2011 rigoureux qui a dopé les volumes de gaz consommés par les clients.

Ce tarif est péréqué à l'intérieur de l'ensemble de la zone de desserte de GrDF à l'exception des communes concédées dans le cadre d'une mise en concurrence.

Cette évolution prend en compte la variation annuelle moyenne de l'indice IPC (+0,06% pour 2009), les objectifs de productivité annuels, ainsi que l'apurement du CRCP (Compte de Régularisation des Produits et Charges) selon les modalités prévues par l'arrêté du 2 juin 2008.

### Tarifs applicables du 1<sup>er</sup> juillet 2011 au 30 juin 2012

	Consommation annuelle	Abonnement annuel (en euro)	Prix proportionnel (en euro/MWh)	Terme annuel de capacité journalière (en euro/MWh/j)
T1	0 à 6 000 kWh	28,68	22,82	
T2	6 000 à 300 000 kWh	110,76	6,69	
T3	300 000 à 5 000 000 kWh	629,52	4,70	
T4	Plus de 5 000 000 kWh	12 720,12	0,66	165,48

### Option « Tarif de Proximité » (TP)

	Abonnement annuel (en euro)	Terme annuel de capacité journalière (en euro/MWh/j)	Terme annuel à la distance (en euro/m)
TP	29 675,88	82,56	54,12

Le coefficient multiplicateur pour le terme annuel à la distance est de :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup>,
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 et 4000 habitants par km<sup>2</sup>,
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4000 habitants par km<sup>2</sup>,

### Clients sans compteur individuel

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait annuel de 54,24 euros.

### Remarques :

- Les informations concernant l'évolution des tarifs de vente réglementés ou au prix de marché sont à rechercher auprès des fournisseurs de gaz.
- Les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée ne sont pas concernés par l'évolution ci-dessus. Les modalités d'évolution de ces tarifs sont fixées à l'annexe 3 du contrat de concession concerné.

## GrDF en 2011

### Activités et faits marquants. Perspectives 2012

Durant l'année 2011, GrDF a poursuivi son développement : **38 nouvelles communes ont été desservies** et le réseau qui nous est confié par les collectivités a été accru de plus de 1 140 km.

**2011 constitue une année atypique** : avec 277,5 TWh, les quantités consommées sont en retrait de plus de 10 % même en données corrigées des variations climatiques.

Dans le même temps, l'érosion du nombre total de clients s'est poursuivie du fait d'une moindre conquête de nouveaux clients et d'une augmentation des résiliations.

Le fait marquant de ces derniers mois, concerne les résultats des placements sur le marché de la construction neuve groupée : l'enquête BATIM du premier semestre 2011 met en évidence un vrai redressement des parts de marché du gaz naturel, avec des niveaux jamais atteints historiquement. Cela s'explique par le fait que de nouvelles solutions ont été mises au point et commencent à être commercialisées.

Cela tient aussi à un contexte réglementaire qui permet aujourd'hui un meilleur équilibre entre les énergies. **Le gaz, seul ou en association avec des énergies renouvelables, représente plus de 70 % des solutions retenues aujourd'hui dans les constructions neuves groupées.** L'essor du solaire thermique, avec lequel le gaz s'avère idéalement complémentaire, contribue à cette évolution.

**Le résultat économique de l'entreprise** (chiffre d'affaires de 2,459 milliards d'euros) est en retrait par rapport à 2010, à cause de conditions climatiques exceptionnelles (une fin d'année exceptionnellement douce).

**En matière de sécurité des réseaux**, la dynamique poursuivie depuis plusieurs années pour sensibiliser les personnels des entreprises de travaux publics et des donneurs d'ordre porte ses premiers fruits avec une légère diminution du nombre total de dommages aux ouvrages (4 335 en 2011, en diminution de 1,7%) et à nouveau une baisse sensible de 25% des dommages sur travaux sous maîtrise d'ouvrage GrDF (246 en 2011), et ce dans un contexte d'activité soutenue.

La direction générale pour la prévention des risques du Ministère (MEEDTL) a engagé une campagne de communication sur les enjeux de la réforme anti-endommagement des ouvrages. Cette campagne est relayée en région par les DREAL et le CNFPT qui organisent des journées de formation destinées aux agents territoriaux.





NOTES : -----

[illegible]





NOTES : -----

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.





Accordons  
nos projets

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GrDF - 6, rue Condorcet - 75009 Paris  
Société Anonyme au capital de 1 800 000 000 euros - RCS PARIS 444 786 511

