



BRIVE-LA-GAILLARDE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012



Avec vous,
en réseau



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Sommaire



Edito	3
--------------	----------

1. Votre concession en 2012

1.1 Vos interlocuteurs au sein de GrDF	4
1.2 Votre contrat de concession	4
1.3 Les infrastructures	5
1.4 Les investissements et la maintenance des ouvrages	6
1.5 La sécurité des biens et des personnes	9
1.6 Les clients de la concession	15
1.7 Les éléments financiers de la concession	16

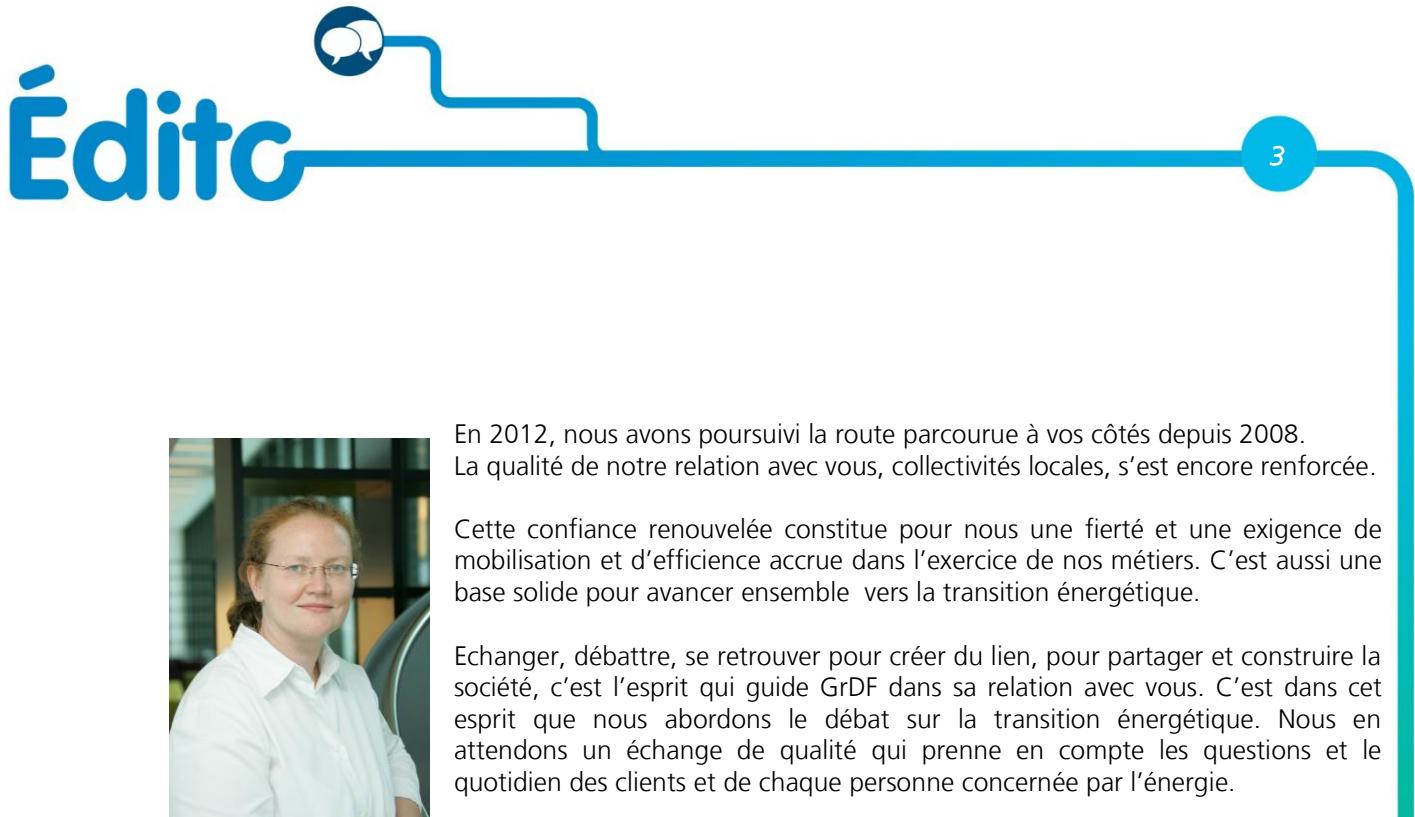
2. GrDF dans votre région

2.1 Faits marquants 2012 et perspectives 2013	19
2.2 Des partenariats responsables	20
2.3 Les prestations et la qualité de service	22

3. GrDF à vos côtés pour la transition énergétique des territoires

26

Annexes



En 2012, nous avons poursuivi la route parcourue à vos côtés depuis 2008. La qualité de notre relation avec vous, collectivités locales, s'est encore renforcée.

Cette confiance renouvelée constitue pour nous une fierté et une exigence de mobilisation et d'efficience accrue dans l'exercice de nos métiers. C'est aussi une base solide pour avancer ensemble vers la transition énergétique.

Echanger, débattre, se retrouver pour créer du lien, pour partager et construire la société, c'est l'esprit qui guide GrDF dans sa relation avec vous. C'est dans cet esprit que nous abordons le débat sur la transition énergétique. Nous en attendons un échange de qualité qui prenne en compte les questions et le quotidien des clients et de chaque personne concernée par l'énergie.

L'efficacité énergétique est depuis plusieurs années au cœur du travail de proximité de GrDF avec vous, collectivités locales. Cette préoccupation commune se manifeste par exemple à l'occasion des projets de méthanisation des déchets et de l'injection dans le réseau de gaz naturel présent de biométhane ainsi produit. Début 2013, près de 300 projets sont en cours d'étude en France !

Pour contribuer à bâtir ce nouvel équilibre énergétique, nous nous sommes engagés dans une adaptation de notre modèle, de nos pratiques, de notre organisation pour continuer à assurer nos missions de service public. Tout cela s'est concrétisé dans l'élaboration collaborative de notre projet d'Entreprise 2013-2015 « Avec vous, en réseau », qui repose sur quatre axes.

« La sécurité et la performance » concentrent le premier pilier de ce nouveau projet : investir pour moderniser le réseau, améliorer la cartographie, réduire les dommages aux ouvrages. Le deuxième axe du projet est celui « du client et de la croissance » : avec vous, fidéliser nos clients, en attirer de nouveaux grâce au développement d'offres attractives et adaptées à chacun. Faire vivre au quotidien nos valeurs que sont la proximité, l'esprit d'entreprendre, le plaisir et la sécurité à travers le troisième axe que nous appelons « Agir GrDF ». Enfin, le dernier pilier est celui de l'innovation pour créer le futur : notre compteur communicant Gazpar est en cours de construction et permettra ainsi d'améliorer la qualité de nos prestations. Ce réseau, il transporte du gaz naturel aujourd'hui. Il transportera du biométhane demain et d'autres fluides après-demain.

C'est un outil dont la modernité est devant lui. C'est une énergie qui contribuera à la transition vers un nouvel équilibre qui correspondra à ce que nous voulons construire « Avec vous, en réseau ».

Sandra LAGUMINA - Directeur Général de GrDF





1. Votre concession en 2012

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.

Alain-Louis PETIT, Directeur Territorial Limousin.

05 55 92 49 30

alain-louis.petit@grdf.fr

Des chiffres qui parlent

17 286

clients du réseau de distribution publique de gaz naturel

421 205

MWh consommés

244 466

mètres de réseau de distribution

21 835 611 €

de valeur nette du patrimoine concédé

24 469 €

de redevance de concession R1

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 **17 juillet 2001** pour une durée de **30** ans.

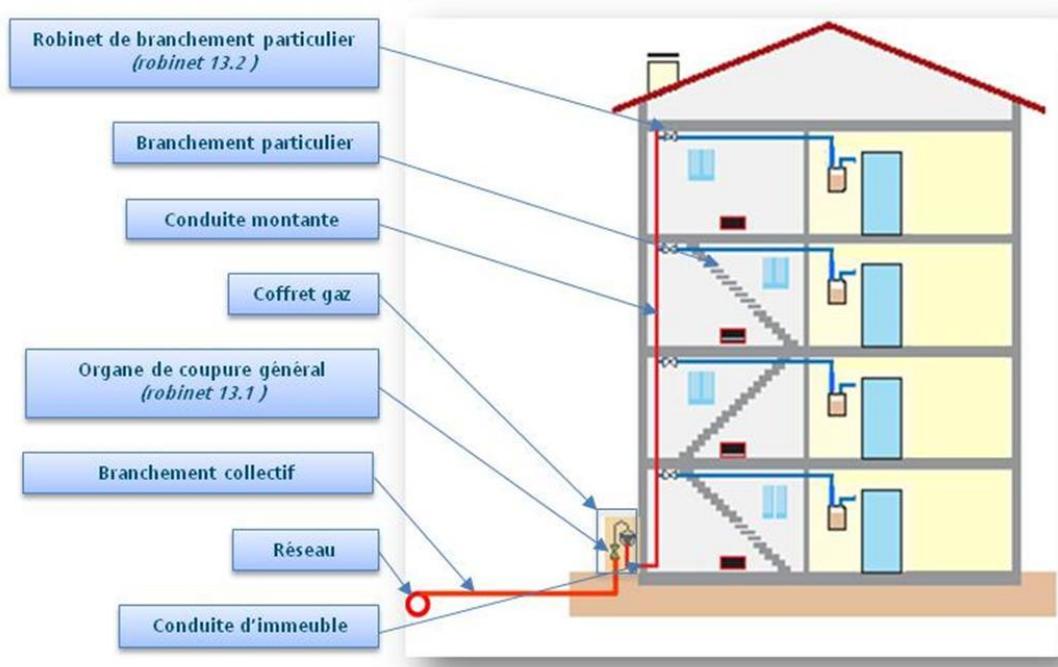
Pour mémoire, ce contrat est composé des documents suivants :

- **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 de distribution 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).



1.3 Les infrastructures de la concession

1.3.1 Les principaux ouvrages de distribution



1.3.2 Inventaire des ouvrages de la concession

Ouvrages concédés par pression (longueurs en mètres)	2012	2011
Canalisations basse pression (<i>pression de 17 à 25 mbar</i>)	17 987	19 140
Canalisations moyenne pression (<i>pression de 1 à 16 bars</i>)	226 479	224 402
Longueur totale des canalisations	244 466	243 542

Nombre de Postes de Distribution Publique	36	39
---	----	----

Ouvrages concédés par matière (longueurs en mètres)	2012	2011
Polyéthylène (PE)	179 847	177 780
Acier	64 581	65 541
Autres matériaux	38	221
Longueur totale des canalisations	244 466	243 542



1.4 Les investissements et la maintenance sur la concession

En 2012, GrDF a investi 899 956 euros sur le territoire de la concession dans les domaines développement et sécurité des ouvrages.

GrDF réalise des investissements avec pour finalités :

- le développement des ouvrages de la concession,
- l'amélioration, la fiabilisation et la disponibilité du réseau,
- l'optimisation des conditions et coûts d'exploitation en effectuant les renouvellements nécessaires,
- le renforcement des capacités de transit du réseau pour répondre à la demande.

1.4.1 Le Développement des ouvrages sur la concession

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 concédé mais non encore desservies.

Investissements de développement (en euros HT)	2012	2011
Montant total sur la concession	182 926	240 439
dont réseaux	54 586	111 646
dont branchements	119 821	127 251
dont autres (postes de détente, protection cathodique...)	8 520	1 542

1.4.2 La 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 de renouvellement de réseaux sont communiqués aux collectivités territoriales concernées et donnent lieu à un dialogue.**

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.

GrDF a réorienté une part importante de ses investissements vers le renouvellement des branchements et ouvrages en immeuble, associé, le cas échéant, au renouvellement de portions de canalisations.

Investissements de Sécurité industrielle (en euros HT)	2012	2011
Montant total sur la concession	717 030	254 060
dont réseaux	169 791	21 449
dont branchements	547 239	228 508
dont autres (postes de détente, protection cathodique...)	0	4 103

La liste des principaux chantiers réalisés sur le territoire de la concession est fournie par ailleurs.



1.4.3 Déclassement de canalisations

En 2012, GrDF a procédé, sur votre concession, au déclassement (dépose ou abandon dans le sous-sol) de **1 563** mètres de canalisation dans le cadre de ses opérations de renouvellement / renforcement des réseaux concédés.

1.4.4 Cartographie / Plan de vannage

⇒ **GrDF a investi plus de 150 millions € pour améliorer la cartographie des réseaux gaz depuis 2005.**

GrDF poursuit le programme de géoréférencement des données grande échelle.

Le professionnalisme cartographique s'est accru par le recrutement de compétences topographiques et géomatiques au sein de GrDF, assurant ainsi une prescription et un contrôle renforcé des prestataires.

Le contrôle qualité des plans géoréférencés et la fourniture des classes de la précision (A, B, C) conformément au décret du 6 octobre 2011 dans les cartouches des plans accompagnant les réponses aux [Déclarations de Travaux](#) (DT) et aux [Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux](#) (DICT) ont été engagés.



⇒ **Les schémas de vannage** ont pour objectif de définir le nombre et le positionnement des vannes (ou robinets) sur le réseau afin d'interrompre rapidement l'alimentation en gaz lors des incidents.

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

- en fonction 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),
- 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 pluriannuelle garantit un niveau plus élevé de sécurité tout en participant à l'optimisation de l'exploitation des réseaux et de leur maintenance.





COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012

1.4.5 La maintenance des ouvrages de la concession

Qu'elle soit préventive (planifiée) ou corrective (après une défaillance), la maintenance se décline selon 2 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 département (en euros HT)	2012	2011
Dépenses de maintenance des ouvrages de distribution publique	474	393

Véhicule de Surveillance des Réseaux, le nez de GrDF

Les Véhicules de Surveillance Réseau (VSR) parcouruent 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 vitesse réduite les « **barbiches** », des capteurs de méthane 10 000 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.

Chaque véhicule représente un investissement de 100 000 €.



En 2012,

Les VSR ont assuré la surveillance de plus de 80 000 km de réseau au niveau national.

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

Surveillance des réseaux à la maille de la commune	2012	2011
Nombre de kilomètres de réseaux surveillés par VSR	58,013	41,675
Nombre de kilomètres de réseaux surveillés à pied	3,196	2,393

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 à la maille de la commune	2012
Compteurs de type domestique	935
Compteurs de type industriel	30



1.5 La sécurité des biens et des personnes

1.5.1 Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

DT - DICT sur la concession	2012	2011
Nombre de DT reçues et traitées	129	123
Nombre de DICT reçues et traitées	849	1 166
Nombre de DT avec présence d'ouvrages GrDF	106	120
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages GrDF	767	1 114

DT : Déclarations de Travaux - DICT : Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux

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.

GrDF est fortement impliqué pour réduire ces incidents : **les dommages aux ouvrages survenant lors de travaux sous maîtrise d'ouvrage GrDF ont diminué de 50% en 4 ans** notamment grâce au travail réalisé avec les entreprises de travaux.

Dommages aux ouvrages de la concession	2012	2011
Nombre de dommages lors ou après travaux de tiers	19	12

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

GrDF, avec d'autres partenaires dont 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 2012, au niveau du département de la Corrèze, 239 personnes ont été formées.

Un nouveau module de sensibilisation prenant en compte **les nouvelles dispositions réglementaires, en particulier le décret du 5 octobre 2011¹** accessible sous Intranet a été mis en ligne à l'occasion du salon des maires le 23 novembre 2012. GrDF est intervenu lors des journées CNFPT organisées dans les régions sur le thème de la réglementation des travaux : plus de 2 000 agents territoriaux ont ainsi été sensibilisés en 2012.

¹ Décret n° 2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution



COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012

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 d'exécutant de travaux sont accessibles sur les sites :

- **du Guichet Unique** (télé service <http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr>)
- **ou du Ministère** (MEDDE - 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



**Le Plan anti-endommagement :
une réforme concernant la réalisation
des travaux à proximité des ouvrages enterrés ou aériens**

Après plus de 3 ans de négociation, la refonte du cadre réglementaire pilotée par le **ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie** est applicable depuis le 1^{er} juillet 2012.

Le « plan anti-endommagement » concerne tous les intervenants des chantiers (donneurs d'ordre, exploitants de réseau, exécutants des travaux) ; **il 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 peuvent assurer l'ensemble de ces responsabilités.**

Les principales mesures de cette réforme :

- **La création d'un Guichet Unique** permettant de centraliser tous les renseignements utiles pour réaliser les Déclarations de Travaux (DT), les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT), les Avis de Travaux Urgents (ATU). Ce service en ligne est rattaché à l'Ineris.
- **L'ajout de mesures supplémentaires de prévention :**
 - meilleure préparation en 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) et obligation de marquage au sol avant ouverture du chantier.
 - amélioration progressive par les exploitants de la cartographie des réseaux, notamment avec la prise en compte des résultats des investigations réalisées à compter du 1^{er} juillet 2013.
 - arrêt du chantier à la demande de l'entreprise de travaux en cas de différences notables générant un risque entre l'état du sous-sol et les informations portées à sa connaissance.
- **Le renforcement des compétences** en matière de sécurité du personnel des maîtres d'ouvrage et des entreprises de travaux. Ce personnel devra disposer d'une autorisation d'intervention à proximité des réseaux à partir de 2017.
- **La mise en place de « l'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.



COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012

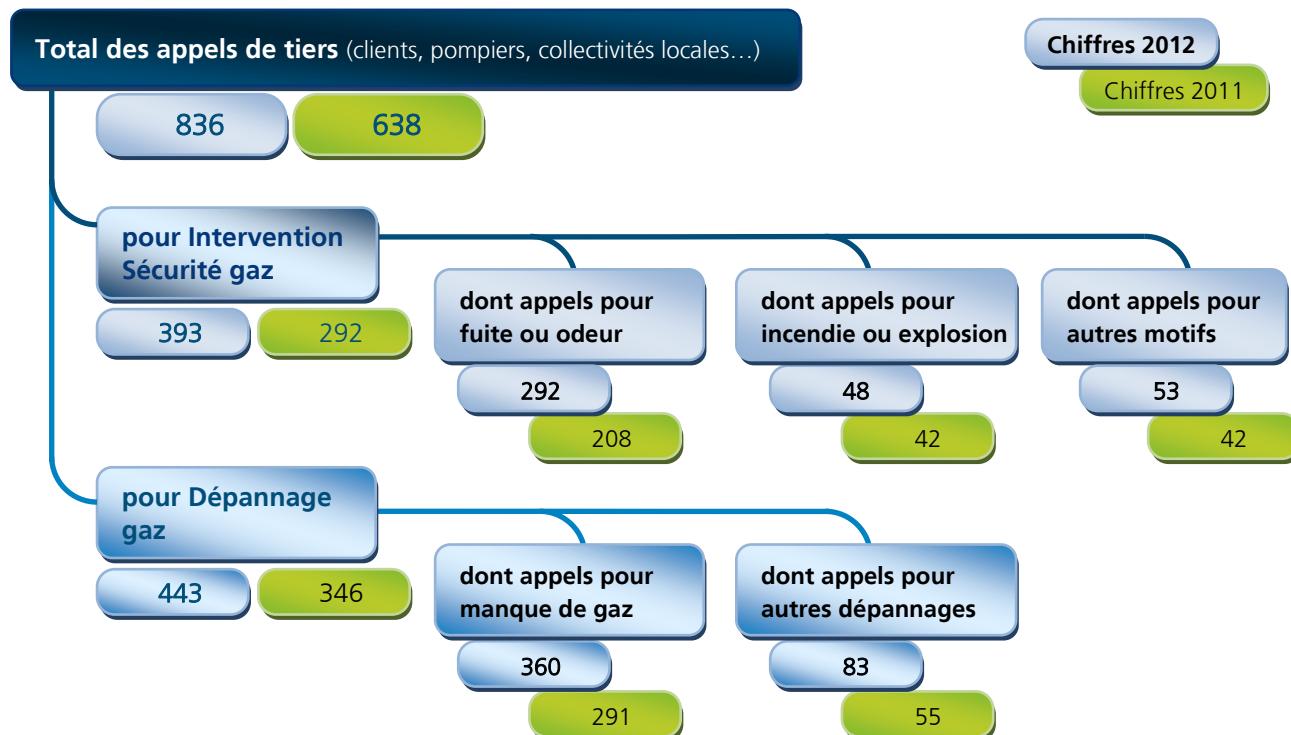
1.5.2 Les appels de tiers sur votre concession

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.

Les appels de tiers reçus en 2012 par **l'Urgence Sécurité Gaz** et concernant le territoire de votre concession sont classés de la manière suivante :

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



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

- Lorsqu'un tiers appelle afin de signaler une odeur ou un manque de gaz, son appel est pris en charge par **l'Urgence Sécurité Gaz** qui qualifie l'appel et transmet les données aux équipes d'intervention,
- Plus **d'un million d'appels** sont ainsi traités chaque année par les 140 salariés des 3 sites de TOULOUSE, SARTROUVILLE, et LYON **garantissant un traitement des appels 24h/24 et 7 jours/7, avec une traçabilité complète des appels** (horaires, enregistrements, temps de transmissions,...),
- Des lignes prioritaires sont réservées aux services d'incendie et de secours ainsi qu'aux entreprises de travaux ayant endommagé un ouvrage du réseau de distribution de gaz.





1.5.3 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).



Chiffres 2012

Chiffres 2011

Nombre total d'incidents

372

257

Répartition des incidents par Nature

dont manque gaz ou défaut pression sans fuite

113

63

dont fuite de gaz sans incendie ni explosion

205

147

dont fuite de gaz avec incendie et/ou explosion

11

15

dont autre nature⁽¹⁾

43

32

Répartition des incidents par Type d'ouvrage

sur réseau

1

3

sur branchement individuel ou collectif

173

116

sur CI, CM et branchement particulier

66

41

sur autres types d'ouvrage (Postes DP...)

43

27

Répartition des incidents par Siège

sur installations intérieures desservies par GrDF

78

64

sur autres sièges (autre distributeur, GRTGaz...)

11

6

sur ouvrages exploités par GrDF

283

187

Répartition des incidents par Cause

liés au matériel

222

138

liés à l'environnement

9

2

liés à un facteur humain

52

47

dont lors ou après travaux de tiers

19

12

Interruption de livraison suite à incident : Nombre de clients concernés

632

537

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



COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012

1.5.4 Les incidents majeurs*

29/03/2012: rue de l'Hôtel de Ville, percement de la partie privative du branchement par le propriétaire lors de la relève de son compteur d'eau, 25 personnes évacuées.

09/05/2012: rue Emile Magne, arrachage branchement lors de travaux urgents pour réparation de fuite d'eau, 1 seul client coupé.

18/05/2012: avenue André Emery, arrachage conduite d'immeuble lors de travaux de terrassement des espaces verts, travaux sans DICT.

* Un incident est dit « majeur » ou « significatif » lorsqu'il entraîne une Déclaration de Sinistre Notable transmise à la DREAL..

1.5.5 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 2012, sur le département, le taux d'interventions en moins de 60 minutes est de 99,67 %.

La Procédure Gaz renforcée (PGR)

L'objectif de la **Procédure Gaz Renforcée (PGR)** est d'améliorer 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 naturel enterrée ou avec un risque d'accumulation de gaz naturel :

- les sapeurs-pompiers et GrDF déploient immédiatement des moyens importants,
- les sapeurs-pompiers procèdent à l'évacuation des personnes,
- le chef d'exploitation de GrDF prépare les manœuvres à faire pour 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^{er} novembre 2011.

En 2012 la PGR a été déclenchée dans 2% des interventions de mise en sécurité.

Environ 30% des PGR 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.



1.5.6 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.

En 2012 aucune simulation d'exercice n'a été déclenchée.

1.5.7 La sécurité des installations intérieures

Les installations de distribution de gaz situées à l'intérieur des logements (aval du compteur) ne font pas partie du domaine concédé. Elles sont placées sous la responsabilité du propriétaire et de l'occupant du logement.

Cependant, en France, 97% des accidents liés au gaz trouvent leur origine sur ces installations.

La réglementation a prévu un certain nombre de contrôles à différentes étapes de la vie de ces installations :

- **Le contrôle de conformité initial :** Un certificat de conformité des installations intérieures des clients domestiques (particuliers, collectifs privés ou HLM) est obligatoire pour toute installation neuve, 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.
- **Le diagnostic de l'installation :** Depuis le 1^{er} 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.
La Fédération Interprofessionnelle du Diagnostic Immobilier (FIDI) ne disposant pas de base de données pour suivre ces interventions, GrDF ne peut produire de statistiques.
- **L'entretien de la chaudière :** Il est requis **tous les ans** par le décret 2009-649 du 9 juin 2009 : « *Lorsque le logement, le local, le bâtiment ou partie de bâtiment est équipé d'une chaudière individuelle, l'entretien est effectué à l'initiative de l'occupant, sauf, le cas échéant, stipulation contraire du bail* »
- **Sur toutes les installations : L'interdiction des robinets de commande d'appareil de cuisson les plus anciens.** L'arrêté du 25 avril 2012 prévoit l'interdiction des robinets non démontables, à about soudé, à partir du 1^{er} juillet 2015 (et l'interdiction des tubes souples à partir du 1^{er} juillet 2019).

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 cas, le coût du diagnostic est pris en charge par GrDF.

En 2012, dans ce cadre :

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

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.



1.6 Les clients de la concession

1.6.1 Les données d'acheminement

Depuis le 1^{er} 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	unités	2012	2011
Nombre de points de livraison		17 286	17 259
Quantités d'énergie consommées	MWh	421 205	362 983
Recettes d'acheminement (*)	€	4 462 636	3 988 761

(*) 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>)

En 2012 au niveau national, si les quantités acheminées (en climat réel) augmentent de 279 à 311 TWh, les consommations corrigées du climat à fin 2012 baissent, elles, de 0,43% par rapport à celles de 2011.

1.6.2 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)	2012	2011
Prestations liées à une modification contractuelle (changement de tarif et/ou de fréquence de relève avec ou sans intervention)	47	50
Mise en service (avec ou sans déplacement et avec ou sans pose de compteur)	2 542	2 580
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	158	225
Coupure et rétablissement pour travaux (avec ou sans pose/dépose compteur)	0	1
Interventions pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	476	615
Relevé spécial avec déplacement / vérification des données de comptage sans déplacement (hors changement de fournisseur)	52	101
Vérification des données et appareils de comptage avec déplacement et/ou contrôles en laboratoire (hors vérification périodique réglementaire)	18	55



1.7 Les éléments financiers de la concession

1.7.1 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 euros)	2012	2011
Valeur brute	31 689 780	30 826 359
Valeur nette	21 835 611	21 580 240
Valeur de remplacement	61 081 176	59 403 002
Détail par grandes familles du patrimoine concédé (en euros)		
BRANCHEMENTS & CI/CM (Durée d'amortissement 45 ans)		
Valeur brute	17 523 669	16 858 376
Valeur nette	12 327 028	11 993 383
Valeur de remplacement	35 623 100	34 602 771
CANALISATIONS (Durée d'amortissement 45 ans)		
Valeur brute	13 721 524	13 528 944
Valeur nette	9 175 551	9 244 668
Valeur de remplacement	24 902 762	24 260 708
POSTES DE DETENTE DE DISTRIBUTION PUBLIQUE (Durée d'amortissement 40 ans)		
Valeur brute	283 039	287 141
Valeur nette	190 163	201 276
Valeur de remplacement	388 636	385 439
AUTRES OUVRAGES (Protection cathodique, éventuellement terrain...)		
(Protection cathodique : Durée d'amortissement 20 ans)		
Valeur brute	161 548	151 897
Valeur nette	142 868	140 913
Valeur de remplacement	166 679	154 083



1.7.2 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 dégageant 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 péréquée 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 de la Commission de Régulation de l'Energie (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 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 acheminées et recettes associées n'ont pu faire l'objet d'une facturation aux fournisseurs sur index relevés. Elles ont donc été reconstituées à partir des quantités déclarées aux Points d'Interface Transport Distribution (PITD – une commune est affectée à un PITD et un seul), et de la somme des Consommations Annuelles de Référence (CAR) des clients T1+T2 de la commune et du 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 facturières de GrDF.

Les recettes pour votre concession (en euros HT)	2012	2011
Recettes d'acheminement de gaz	4 462 636	3 988 761
Recettes hors acheminement (raccordements, prestations facturées à l'acte, déplacements d'ouvrages...)	239 738	227 641

* 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 approuvés par le régulateur.



COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012

➤ Les charges

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, frais d'études et de recherche...) ou régionales (VSR, maintenance spécialisée...)*.

Les autres charges d'exploitation du distributeur sont constituées :

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

Les charges sont constituées de :

Charges dites « calculées » : comprenant

- les charges liées aux immobilisations en concession disponibles à la maille concession,
- les charges liées aux immobilisations hors concession contribuant au fonctionnement et à l'exploitation du réseau concédé (ex compteurs, postes de livraison client, informatique...), elles sont affectées au prorata du nombre de PDL.

Charges d'exploitation : Les charges d'exploitation brutes nationales (telles que lues dans les comptes certifiés 2012 de GrDF) sont 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 mètre de réseau BP = 3 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 euros HT)	2012	2011
Charges totales d'exploitation	2 229 704	2 146 045
dont charges de main-d'œuvre	1 120 636	1 024 062
dont achats externes	981 759	993 886
dont redevances	49 191	24 019
dont charges autres (impôts et taxes, etc...)	78 120	104 078
Charges calculées	1 396 751	1 019 402

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.



2. GrDF dans votre région

2.1 Faits marquants 2012 et perspectives 2013

En matière de réseau ...

En région Limousin , GrDF poursuivra en 2013, la mise en œuvre du plan d'action relatif à la réduction des dommages aux ouvrages : mise en commun des programmes travaux avec les collectivités, journées de formation des entreprises travaillant pour la collectivité, valorisation des bonnes pratiques, recherche de synergies avec les autres opérateurs. GrDF s'appuiera sur la mise en application de la réforme anti-endommagement, comme outil supplémentaire pour intensifier la réduction des dommages.

Les travaux de renouvellement de branchements de type « Centriflex » entamés en 2011 et 2012 se termineront en 2013, sur le département de la Corrèze. Les dernières Conduites d'Immeubles en plomb sur BP pérennes ainsi que certaines Conduites Montantes avec branchements plomb ou avec cuivre à brasure tendre, feront encore l'objet de renouvellement .

En matière de relations avec les collectivités locales et territoriales...

L'année 2012 a été celle de la création des directions territoriales de GrDF qui ont permis un renforcement du relationnel avec les autorités concédantes.

GrDF s'est impliqué dans l'accompagnement des Schémas Régionaux Climats Air Energie (SRCAE) et des Plans Climat-Energie Territoriaux (PCET) pour valoriser des solutions énergétiques répondant aux contraintes du Grenelle de l'environnement et aux contextes locaux (association des EnR avec les techniques gaz performantes, véhicules GNV et Biométhane).

Le partenariat avec les Unions Régionales du Syndicat National des Directeurs Généraux des Collectivités Territoriales a été poursuivi dans le cadre des conventions existantes.

Sur les régions Auvergne, Centre et Limousin l'activité concessionnaire s'est enrichie de 2 nouveaux contrats signés après appel à candidature dans le cadre d'une DSP.

Par ailleurs 5 contrats arrivant à échéance ont été renouvelés.

En 2013, GrDF renforcera son action, engagée en 2012, dans le domaine du Développement Durable notamment en accompagnant les collectivités locales sur les EnR : offre globale éco-quartier, conseil énergétique sur les solutions performantes du couplage gaz-EnR, appui au développement de la filière biométhane, ...

En matière de développement des usages du gaz naturel ...

Dans ce domaine, toutes nos actions ont été conduites pour accompagner les orientations liées au Grenelle de l'environnement, plus particulièrement sur la mise en œuvre de solutions Gaz naturel performantes répondant aux objectifs de la future Réglementation Thermique 2012.

L'association chaudière à condensation + solaire thermique est la solution de base permettant d'atteindre les critères du label BBC. En 2012, ce type d'installation a équipé de nombreux logements neufs.

Parmi les autres solutions performantes d'utilisation du gaz naturel permettant de respecter les critères BBC, il convient également de citer, dans le domaine du tertiaire, la pompe à chaleur à Absorption.

Deux installations de cette technologie innovante ont été réalisées en Auvergne, pour le chauffage de l'école primaire de Chamblet (03), et dans le Limousin, pour le chauffage du Conservatoire de musique et de danse de Feytiat (87).

Parmi les actions en faveur de l'usage performant et respectueux de l'environnement du gaz naturel figure aussi l'accompagnement des collectivités dans leur politique de Développement Durable pour l'usage des véhicules GNV.



2.2 Avec vous en réseau : des partenariats responsables

De par sa mission de service public et de ses relations au quotidien avec les collectivités locales, GrDF est une entreprise responsable et engagée sur l'ensemble du territoire.

Depuis 2009, GrDF a mis en œuvre une politique de partenariats conforme à ses valeurs de proximité avec un objectif : être une entreprise solidaire des territoires dans lesquels elle exerce son activité.

Promouvoir la diversité dans les embauches, lutter contre l'exclusion, favoriser le retour à l'emploi via des projets d'insertion, soutenir la création de jardins familiaux tout en renforçant le lien social dans les quartiers, aider ses clients à maîtriser leur consommation d'énergie... autant d'actions liées aux problématiques sociétales auxquelles les Collectivités Locales sont confrontées.

Pour apporter une réponse adaptée, GrDF Intervient à deux niveaux :

- D'une part, et depuis 2009, l'entreprise a développé des partenariats nationaux avec l'ambition d'un engagement dans la durée, dans les domaines de l'écologie urbaine, de la solidarité, du sport nature et de la santé du cœur,
- D'autre part, et grâce à son ancrage territorial, GrDF soutient localement des projets apportés par les Collectivités territoriales ou des acteurs associatifs, en cohérence avec ses valeurs et ses axes de partenariat.

Des chiffres qui parlent

Plus de 1,5 Millions d'euros consacrés à des actions de solidarité en 2012

25 millions de repas récoltés avec l'aide de GrDF pour les plus démunis

19 nouveaux jardins de Cocagne démarrés avec l'aide de GrDF

Les actions de partenariats locaux

Partenariat Banque Alimentaire :

Avec le soutien de GrDF, la Banque Alimentaire de la Corrèze a pu acquérir une centaine de palettes pour faciliter le stockage et la manutention des produits alimentaires

Partenariat FFCT :

En cours de l'année 2012, GrDF a accompagné les associations locales dans l'organisation de manifestations de cyclotourisme sur l'ensemble du département

Partenariat Réseau Cocagne :

GrDF s'est engagé auprès des Amis du Pont du saillant pour leur permettre de développer leur activité de maraichage et de vente directe de produits

Personnes en situation de handicap

GrDF a signé une convention avec le théâtre des 7 collines à Tulle pour faciliter l'accès à la culture des personnes en difficulté.



COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012



Solidarité : Lutter contre la précarité et l'exclusion

Aider la Fédération Française des Banques Alimentaires à subvenir aux besoins des personnes en difficulté ou contribuer à la création d'emplois en insertion avec le Réseau Cocagne, c'est tout simplement faire de la proximité une valeur de solidarité.

Les actions en 2012

GrDF a poursuivi pendant toute l'année sa mobilisation auprès des **Banques Alimentaires**. Le point fort de l'engagement a été la collecte nationale les 23 et 24 novembre. Au cœur des territoires, plus de 5500 collaborateurs se sont engagés aux côtés des 100 000 bénévoles, contribuant ainsi à récolter l'équivalent de 25 millions de repas pour les démunis.

De plus, grâce à un challenge via les réseaux sociaux, GrDF a fait un don supplémentaire de 7000 repas. Dans le cadre de son partenariat avec les **Jardins de Cocagne**, GrDF a soutenu les études de faisabilité pour le démarrage et l'accompagnement de 19 nouveaux jardins qui accueilleront près de 300 personnes recrutées en insertion.

GrDF a également poursuivi son accompagnement au programme expérimental « **30 000 paniers solidaires** » lancé par son partenaire en 2010 dans 16 jardins : 32 000 paniers de légumes ont ainsi été distribués aux jeunes et aux familles en difficulté, à raison d'un panier par semaine.



Ecologie urbaine, biodiversité : construire la ville de demain

Tisser du lien au cœur des quartiers avec la Fédération Nationale des Jardins Familiaux et Collectifs (FNJFC), ou préserver la biodiversité avec l'Union Nationale de l'Apiculture Française (UNAF) sont autant d'actions qui contribuent à améliorer la qualité de vie dans les communes et à construire la ville de demain.

Les actions 2012 :

Avec la **FNJFC**, jardiner est devenu accessible à tous, grâce à l'installation de 20 « Terraccessibles », jardins adaptés aux personnes à mobilité réduite. Ce matériel a été installé dans des jardins familiaux développant le plus d'actions en faveur des handicapés. Il peut aussi être installé dans des maisons de retraite ou encore des écoles, sous forme de jardin pédagogique.

Avec l'**UNAF**, GrDF a poursuivi la mise en œuvre du programme « L'abeille, sentinelle de l'environnement ». Après Paris, Limoges, Toulouse et Marseille, c'est au tour de St-Etienne et de Montivilliers de préparer la mise en place de leur rucher. Des animations pédagogiques en présence de scolaires et d'élus ont eu lieu dans chacune des villes où sont implantés les ruchers.

Et pour renforcer son engagement dans le domaine de la préservation de la biodiversité, GrDF a soutenu pour la troisième année consécutive l'organisation du 3^{ème} « Prix de la capitale française de la biodiversité », en partenariat avec **NATUREPARIF**.



Santé du cœur : redonner à des enfants la santé, la vitalité et le sourire

GrDF a poursuivi son engagement aux côtés de l'association Mécénat Chirurgie Cardiaque qui prend en charge, grâce à des familles d'accueil, des enfants souffrant de malformations cardiaques et ne pouvant pas être opérés dans leur pays d'origine. Depuis le début du partenariat, en 2009, 17 enfants ont ainsi pu être opérés grâce aux dons de GrDF. Par ailleurs, certains collaborateurs se sont manifestés pour accueillir un de ces enfants, et la première famille GrDF a accueilli pendant 2 mois un enfant venu du Sénégal pour se faire soigner.



Sport nature : promouvoir un sport nature en toute sécurité

Développer la pratique du vélo, activité sportive de proximité, respectueuse de l'environnement qui allie plaisir, convivialité, et sécurité sont autant de valeurs partagées avec la Fédération Française de Cyclotourisme (FFCT).

Les actions depuis 2009 :

Depuis le début du partenariat plus de 80 000 enfants ont obtenu leur brevet d'éducation routière. Pour renforcer son engagement en matière de handicap, 9 tandems ont été offerts à 9 clubs FFCT particulièrement actifs dans les actions en faveur des handicapés. 150 VTT et 150 licences ont également été attribués à des écoles de cyclotourismes pour favoriser l'apprentissage de ce sport auprès des enfants de zones sensibles.



2.3 Les prestations et la qualité de service

2.3.1 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.



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



Activité Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils sur la région AUVERGNE CENTRE LIMOUSIN	2012	2011
Nombre d'appels reçus tous motifs confondus	25 833	27 936
Taux de disponibilité (%)	97,61%	96,30%

- **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 acheminées sur le réseau pour chaque fournisseur, base de la facturation aux clients finals.



2.3.2 Les services et prestations proposés 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

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 AUVERGNE CENTRE LIMOUSIN	2012	2011
Taux de relevés sans erreur	99,74%	99,75%
Taux de relevés sur index réels	98,47%	98,36%



COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012

2.3.3 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.



La satisfaction des clients particuliers et professionnels :

GrDF calcule un indicateur de satisfaction global à partir de 5 items représentatifs de la relation clients. Par le biais de coefficients de pondération dans la formule de calcul, l'évolution de cet indicateur dépend principalement des items Relevé et Qualité de fourniture, critères les plus sensibles pour les clients.

L'indicateur de satisfaction globale augmente en 2012 de 0,5 points pour les professionnels et de plus de 2,5 points pour les particuliers et ce grâce à une progression de l'ensemble des items dont l'item Relevé qui avait connu une baisse les années précédentes. Cette baisse - selon l'analyse des verbatims - était liée au montant de 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 AUVERGNE CENTRE LIMOUSIN (en %)	2012	2011
Satisfaction globale « Particuliers »	96,80%	92,90%
Raccordement	94,10%	85,90%
Relève des compteurs	96,50%	91,70%
Mise en service	85,80%	84,90%
Qualité de fourniture	99,30%	95,80%
Satisfaction globale « Professionnels »	96,10%	93,80%
Raccordement	84,30%	88,10%
Relève des compteurs	95,50%	92,20%
Mise en service	83,50%	86,20%
Qualité de fourniture	99,40%	97,10%

La satisfaction des clients industriels et tertiaires :

Malgré une baisse de l'indicateur global de satisfaction pour cette catégorie de clients, la qualité des prestations et du service est reconnue. Les attentes principales à l'égard de GrDF sont la réduction des tarifs, l'amélioration de la communication et le respect des délais de mise en service (pour les clients ayant eu à vivre cette prestation).

Le distributeur ne peut agir directement sur le tarif qui est régulé mais GrDF va lancer des actions pour améliorer la prestation « mise en service » et la communication notamment en matière de retard éventuel lors de ses interventions.

La satisfaction des Fournisseurs :

Une enquête est réalisée une fois par an auprès de l'ensemble des fournisseurs actifs sous forme d'entretien physique ou téléphonique par un prestataire externe afin de garantir l'indépendance des résultats.

Avec un résultat de 2,9 sur une note maximale de 4, l'enquête 2012 démontre le bon niveau atteint dans la relation de GrDF avec les différents fournisseurs sur les aspects : canaux de communication, portail de services, centre de traitement des appels, professionnalisme des interlocuteurs de GrDF. Ce résultat est stable par rapport à 2011.



COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE LA CONCESSION 2012

A l'écoute des collectivités territoriales

Le dispositif d'écoute mis en place par GrDF pour les collectivités territoriales et les 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.

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 au travers d'un questionnaire ou lors d'un entretien.

En 2012, c'est un panel de plus de 1 700 élus et agents territoriaux qui se sont exprimés.



Globalement il se dégage à nouveau de cette enquête une image de grand professionnalisme, un haut niveau de satisfaction et une forte confiance vis-à-vis de GrDF. Les qualités professionnelles et relationnelles reconnues font de GrDF un partenaire légitime pour un grand nombre de collectivités.

Le gaz naturel dispose d'une image favorable, en particulier dans le mix énergétique local et les collectivités, continuant leur appropriation du secteur de l'énergie et stimulées par la nécessité d'aller vers la sobriété énergétique sont en attente d'une collaboration renforcée en matière de développement du réseau et de proximité relationnelle.

2 résultats nationaux significatifs	2012	2011	2010	2009
Confiance à l'égard des interlocuteurs de GrDF	95%	96%	94%	90%
Satisfaction à l'égard des prestations de GrDF	91%	89%	89%	87%

Résultats de l'enquête 2012 pour les principaux items au niveau AUVERGNE CENTRE LIMOUSIN :

Qualité des relations avec les interlocuteurs de GrDF



2011	2010	2009
98 %	96 %	97 %

Qualité des prestations réalisées



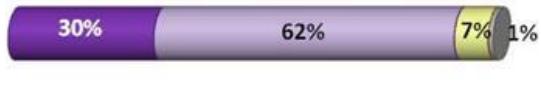
98 %	96 %	97 %
------	------	------

Qualité des chantiers réalisés



91 %	92 %	96 %
------	------	------

Qualité Accompagnement et conseils



85 %	82 %	88 %
------	------	------

■ Très bonnes ■ Assez bonnes ■ Assez mauvaises ■ Très mauvaises ■ NSP



Au niveau régional, l'écoute collectivités locales a mis en évidence



Les résultats de l'écoute des collectivités locales 2012 place la région Auvergne Centre Limousin au premier rang national.

La progression de la satisfaction est notable en matière de distribution, de sécurité des réseaux et des chantiers ainsi qu'en accompagnement de l'information.

Sur ce dernier thème, il y a lieu de noter la confiance accordée à GrDF en matière de développement durable (utilisation de techniques respectueuses de l'environnement lors des chantiers, atouts du gaz naturel dans le mix énergétique, actions de solidarité et d'insertion, appui au développement de la filière biométhane, offre globale sur les projets d'écoquartiers,...).

L'implication des directions territoriales de GrDF dans l'accompagnement des SRCAE et PCET a été largement appréciée par les collectivités locales organisatrices qui attendent la poursuite de cette collaboration en 2013.

La gestion et le traitement des réclamations

Avec **48 098 réclamations** (contre 60 490 fin 2011), le nombre de réclamations enregistré dans les bases de GrDF indique une baisse significative.

Plus de 90% de ces réclamations restent 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 : 248 réclamations enregistrées tous motifs confondus contre 320 en 2011 et 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.

96,5 % des 48 098 réclamations ont été traitées en moins de 30 jours, et plus de 86 % en moins de 15 jours.

Le délai moyen de traitement reste stable sous le seuil des 8 jours : 7,91 jours en 2012 (contre 7,82 jours en 2011).



3. GrDF à vos côtés pour la transition énergétique des territoires

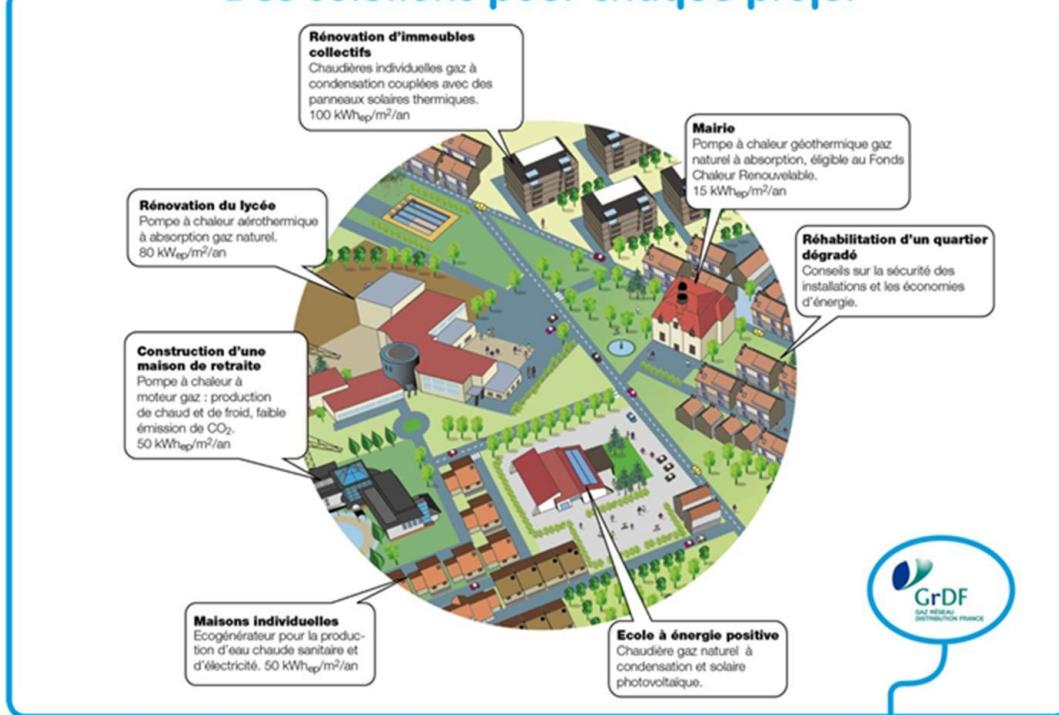
A l'heure où l'énergie représente un enjeu social, économique et environnemental majeur pour les territoires, GrDF s'engage pour faire de votre réseau de gaz naturel, un réseau vecteur de transition énergétique.

GrDF vous accompagne vers vos objectifs énergie-climat

- Le réseau de distribution de gaz naturel, propriété de la collectivité, **constitue un des outils d'aménagement** pour valoriser vos 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, les 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 est toujours une énergie compétitive** dans un contexte d'augmentation des prix des énergies : sur la base des prix disponibles à la date au 1^{er} janvier 2013, le gaz naturel génère **une économie de 350 à 1 200 €/an par rapport aux autres énergies comparées**: (Source : ATEE/CEREN décembre 2012).

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





Votre réseau : un investissement disponible, vecteur d'énergies renouvelables

Imaginer l'avenir ...

Valorisation des déchets locaux, réduction des émissions de gaz à effet de serre, production locale d'énergie renouvelable : **l'injection de biométhane dans le réseau de gaz naturel** cumule les atouts pour répondre aux grands enjeux énergétiques et environnementaux des territoires. Les projets biométhane sont ancrés dans l'économie des territoires : **le développement de la filière permet la création d'emplois locaux et non délocalisables**, impulsant l'émergence d'une véritable économie circulaire au niveau local.

En favorisant l'injection de biométhane dans leur réseau de gaz naturel, les collectivités territoriales, aux côtés de GrDF, participeront au développement d'**une nouvelle filière d'EnR**. Distribué grâce au réseau de gaz naturel, le biométhane répond à la fois aux besoins en énergie des **bâtiments** et aux enjeux de **mobilité** (biométhane carburant pour les véhicules, contribuant à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et de polluants locaux dans les transports).

Qu'est-ce que le biométhane ?

Le gaz vert ou biométhane est un **gaz d'origine renouvelable**, produit par la méthanisation de déchets ménagers, agricoles, d'industries agro-alimentaires..., ou par captage en décharges (ou ISDND, Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux).

Ainsi, **le développement du biométhane est indispensable pour répondre aux exigences des directives européennes et aux objectifs du Grenelle Environnement pour 2020** : réduction des émissions de gaz à effet de serre, intégration de 23% d'EnR dans la consommation d'énergie finale et 10% dans les transports.

A l'échelle territoriale, c'est une solution pour agir sur le changement climatique global tout en valorisant des ressources locales et en faisant un pas de plus sur la voie d'une certaine indépendance énergétique.

GrDF agit aux côtés des collectivités locales et des professionnels pour que cette nouvelle filière soit **une des solutions concrètes à la transition énergétique des territoires**.

Après la première injection de biométhane dans le réseau de distribution de **Lille Sequedin**, le 8 juillet 2011, **un nouveau projet, porté par le SYDEME** (Syndicat Mixte de Transport et de Traitement des Déchets Ménagers de Moselle-Est) s'est concrétisé, le 23 octobre 2012, avec l'inauguration des installations du site de méthanisation Méthavalor. Grâce à la mise en place de la collecte sélective des déchets ménagers, le SYDEME va produire du biogaz, qui, une fois épuré, sera en partie injecté dans le réseau. D'ores et déjà, **une station de distribution de biométhane carburant est mise à disposition du grand public**, des véhicules de collecte de déchets du site et de la flotte de bus de l'Intercommunalité.

Disposer de solutions dès aujourd'hui...

Depuis le 1^{er} janvier 2013, la Réglementation Thermique 2012 (RT 2012) s'applique à tous les bâtiments neufs à usage d'habitation et tertiaire. Dans cette dynamique de réduction de consommations d'énergie, l'ADEME et GrDF ont renouvelé en novembre 2012 leur convention de partenariat afin de travailler au développement des solutions qui associent les énergies renouvelables et le gaz naturel dont certaines sont déjà disponibles sur le marché : chauffe-eau solaire-gaz optimisé, pompes à chaleur au gaz (qui permettent de valoriser jusqu'à 40% d'énergies renouvelables), chaudières hybrides, micro et mini-cogénération.

Annexes





Annexes Les évolutions du tarif d'acheminement gaz en 2012

Fort des nouvelles compétences que lui confie le Code de l'Energie, la Commission de Régulation de l'Energie, après une importante phase de consultation publique, a défini un nouveau Tarif d'Acheminement Distribution (ATRD4) pour GrDF. Le nouveau tarif est entré en vigueur le 1er juillet 2012

Ce tarif est calculé par la CRE de manière à garantir à l'opérateur un revenu égal à la somme de ses charges d'exploitation et de ses charges de capital, **dans la mesure où ces charges correspondent à celles d'un opérateur efficace.**

Le tarif attribué à GrDF a augmenté de 8% au 1^{er} juillet 2012 en euros courants, ce qui représente une hausse d'environ 2% de la facture énergétique d'un client domestique moyen consommant le gaz pour son chauffage.

Le régulateur a parallèlement renforcé le dispositif de régulation incitative par l'introduction d'un mécanisme encourageant GrDF à maîtriser les coûts de ses programmes d'investissements (hors ceux liés à la sécurité) et d'un mécanisme l'incitant à atteindre les résultats attendus des actions de promotion de l'usage gaz.

Tarifs applicables du 01 juillet 2012 au 30 juin 2013

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	30,96	24,57	
T2 6 000 à 300 000 kWh	119,64	7,23	
T3 300 000 à 5 000 000 kWh	679,92	5,07	
T4 Plus de 5 000 000 kWh	13 737,72	0,71	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 32 049,96	89,16	58,44

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 km²,
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 et 4000 habitants par km²,
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4000 habitants par km²,

Clients sans compteur individuel

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel ou collectif associé à un tarif de fourniture collectif, le tarif applicable est un forfait annuel de 47,16 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 propres de ces tarifs sont fixées à l'annexe 3 du contrat de concession concerné.



Annexe

La clientèle de la concession (détail par tarif d'acheminement)

Depuis le 1^{er} juillet 2007, tous les clients de France métropolitaine sont devenus "éligibles". Quelle que soit leur utilisation du gaz, ils peuvent donc mettre en concurrence plusieurs fournisseurs et négocier avec eux le prix de la molécule et les services (hors prestations du distributeur) correspondant au mieux à leurs attentes.

Les clients de la concession sont répartis par type de tarifs d'acheminement, selon leur consommation. GrDF achemine le gaz naturel sur le réseau de distribution pour le compte de tous les fournisseurs agréés jusqu'aux points de livraison des clients consommateurs. Cette prestation d'acheminement est distincte de la vente (fourniture) de la molécule en elle-même.

Les tarifs d'acheminement comprennent 4 options tarifaires principales (T1, T2, T3 et T4) et une option tarifaire spéciale dite "[de proximité](#)" (TP), pour des clients ayant aussi la possibilité réglementaire de se raccorder au réseau de transport.

Le choix de l'option tarifaire à appliquer à chaque point de livraison revient au fournisseur ou au client

	Clients de la concession	2012	Total 2012
Nombre de points de livraison	Clients T1 (0 à 6000 kWh)	2 947	
	Clients T2 (6000 kWh à 300 MWh)	14 186	
	Clients T3 (300 MWh à 5 GWh)	150	17 286
	Clients T4 (plus de 5 GWh)	3	
	Clients TP	0	
Quantités consommées (MWh)	Clients T1	5 647	
	Clients T2	271 909	
	Clients T3	110 145	421 205
	Clients T4	33 505	
	Clients TP	0	
Recettes d'acheminement (€)	Clients T1	225 541	
	Clients T2	3 503 074	
	Clients T3	631 169	4 462 636
	Clients T4	102 852	
	Clients TP	0	

Les données relatives aux quantités acheminées constituant des **Informations Commercialement Sensibles (ICS)** dont la confidentialité doit être préservée, conformément aux dispositions de l'article L.111-77 du code de l'énergie et du décret n°2004-183 du 18 février 2004, **GrDF s'engage à les communiquer en intégralité et sur simple demande à l'agent de l'autorité concédante qui lui aura été désigné, habilité et assermenté pour recevoir de telles informations.**

Votre concessionnaire GrDF reste également à votre disposition pour vous accompagner dans l'établissement et la mise en œuvre des Plans Climat Energie Territoriaux et des Schémas Régionaux Climat Air Energie sur le territoire de la concession.



GrDF en 2012 : Activités et faits marquants

Durant l'année 2012, GrDF a poursuivi son développement : **le réseau de distribution de 21 nouvelles communes a été mis en gaz, portant à 9 495 le nombre de communes desservies par GrDF.**

Parallèlement, le réseau qui nous est confié par les collectivités s'est accru de plus de 1200 km.

Le niveau d'investissements est en légère progression à **695 millions d'euros** (pour 672 en 2011)

Premier bilan du déploiement du modèle 2010 de cahier des charges de concession élaboré en étroite concertation avec la Fédération Nationale de Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) : depuis la signature du protocole d'accord en novembre 2010, ce sont aujourd'hui **plus de 1 300 communes qui bénéficient de ce contrat** renouvelé et porteur d'engagements supplémentaires de la part du concessionnaire GrDF.

Avec 311 TWh, les quantités acheminées (climat réel) sont en hausse par rapport à 2011. Le résultat en baisse pour les données corrigées des variations climatiques (-0,4%) s'explique par une baisse structurelle depuis plusieurs années liée aux mesures prises en matière de maîtrise d'énergie et aux effets de la crise économique (activité économique et industrielle en retrait et précarité énergétique pour les particuliers).

Un point positif provient du ralentissement dans la perte de clients pour GrDF : si le solde reste négatif, il passe de -70 000 en 2011 à -18 000 en 2012. C'est un signe encourageant de l'intérêt retrouvé pour l'énergie gaz naturel.

Le résultat économique de l'entreprise* (chiffre d'affaires de 2,8 milliards d'euros) est en hausse par rapport à 2011 mais cette hausse est là aussi à relativiser si on raisonne en données corrigées des variations climatiques.

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 continue de porter ses fruits avec la baisse du nombre total de dommages aux ouvrages (**4 165 en 2012, en baisse de 3,9%**) et une baisse de 7,6% des dommages sur travaux sous maîtrise d'ouvrage GrDF (246 en 2012), et ce dans un contexte d'activité soutenue (600 000 chantiers réalisés à proximité des ouvrages de distribution de gaz).

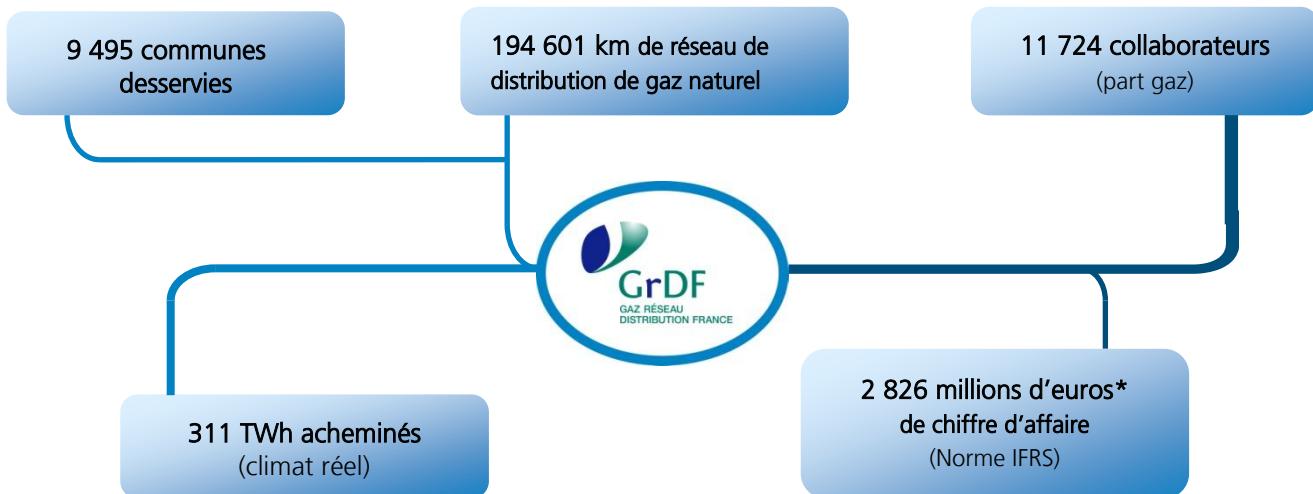
Pour entretenir et développer le réseau, apporter la meilleure qualité de service et poursuivre sa politique d'innovation, GrDF mise sur le professionnalisme et l'expérience de ses **11 724 collaborateurs**.

Par ailleurs, l'entreprise mène **une politique active**

en faveur des personnes souffrant de handicap (367 collaborateurs en 2012)

et en faveur de l'emploi des jeunes : plus d'1 collaborateur sur 16 est un alternant (703 accueillis en 2012).

C'est une voie d'accès qui a permis à plus de 40% d'entre eux d'intégrer GrDF après l'obtention de leur diplôme.



(*) le résultat économique indiqué reste à valider par le Conseil d'Administration



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