



COMPTE RENDU
D'ACTIVITÉ DE
CONCESSION 2022



MEES







L'édito

La transition énergétique à mener doit répondre aux besoins du pays, en renforçant la souveraineté des approvisionnements et en veillant à l'équilibre du système énergétique dans son ensemble. Pour répondre à ces enjeux, le gaz a un rôle majeur à jouer. L'urgence climatique nous oblige plus que jamais à prendre les bonnes décisions pour accélérer la décarbonation des secteurs émetteurs de gaz à effet de serre. Le gaz est un atout majeur pour décarboner efficacement, en promouvant des usages directs performants et en s'appuyant sur des infrastructures de réseaux existantes et compatibles avec l'essor des gaz verts.

La dynamique qui porte cette énergie renouvelable et produite localement en fait la seule EnR ayant dépassé dès 2022 les objectifs fixés par la programmation pluriannuelle de l'énergie. Le cap des 500 sites de méthanisation a d'ailleurs été franchi en fin d'année dernière et la filière dispose dorénavant d'une capacité installée de plus de 9TWh. C'est l'équivalent de la production d'un réacteur nucléaire ou la consommation de plus de 2 millions de logements neufs chauffés. Au cours de l'année 2023, c'est la capacité d'un deuxième réacteur nucléaire qui sera disponible. D'ici 2030, les gaz verts pourraient couvrir 20% des besoins en gaz de la France, soit plus que le gaz importé de Russie avant la guerre russo-ukrainienne.

Votre réseau gaz, capable d'accueillir dès à présent le biométhane et les gaz verts de demain, est un actif essentiel pour encourager les solutions de transition énergétique à coût maîtrisé. Les équipes de GRDF sont mobilisées et engagées à vos côtés pour assurer l'entretien, l'exploitation et la modernisation de ce patrimoine et de cet outil essentiel.

En 2022, un nouveau modèle de contrat de concession a été finalisé avec la FNCCR et France urbaine. Nous sommes à votre disposition pour le déployer progressivement, avec l'ambition de vous accompagner pleinement dans vos politiques énergétiques, grâce à des actions concrètes et coconstruites au service des territoires.

Chères autorités concédantes, vous nous avez confié vos réseaux, nous vous remercions de votre confiance. Les équipes de GRDF, ancrées dans les territoires, sont mobilisées localement, et GRDF est et restera engagé auprès de vous pour en faire la meilleure exploitation au service de cette transition énergétique.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Laurence Poirier-Dietz
Directrice générale





01	L'essentiel de votre concession	6
	Les chiffres clefs de votre concession	8
	Vos interlocuteurs territoriaux	10
	Votre contrat de concession	11
02	L'activité au quotidien	12
	Les clients et leurs usages	14
	Les services et les prestations	21
	L'activité de comptage	23
	L'écoute client	26
	La chaîne d'intervention	32
	La sécurité du réseau	37
03	Le patrimoine de votre concession	46
	Vos ouvrages	48
	Les chantiers	55
	Les investissements	57
	La valorisation de votre patrimoine	60
04	Le compte d'exploitation	62
	Le tarif de distribution de votre concession	64
	La synthèse du compte d'exploitation	65
	Les recettes	67
	Les charges	69
05	La transition écologique	72
	Le gaz vert	74
	La mobilité durable	78
	Sobriété énergétique	80
	Responsabilité sociétale de l'entreprise	82
06	GRDF & Vous	84
	La distribution du gaz, une mission de service public	86
	Une organisation à votre service	90
	Les outils digitaux à votre disposition	93



01

L'essentiel de votre concession

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

1.1 Les chiffres clefs de votre concession

Clientèle



63

Nombre de clients



1

Nombre de premières mises en service clients



1 304 MWh

Quantités de gaz acheminées



95,7%

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



2

Nombre de réclamations



100,0%

Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat



2046

Année d'échéance du contrat



30

Durée du contrat



01/01/2017

Date d'entrée en vigueur du contrat

Économie



5 023 €

Redevance R1



117 €

Investissements réalisés
sur la concession



48 k€

Recettes
acheminement et hors
acheminement

Maintenance et sécurité



100%

Taux de visites réalisées
sur les robinets



3

Nombre
d'interventions de
sécurité gaz



3

Nombre d'incidents

Patrimoine



8 356 m

Longueur totale des
canalisations



57

Nombre de compteurs
domestiques actifs

1.2 Vos interlocuteurs territoriaux

**FREDERIC SOULIER**

Directeur Territorial Pyrénées Atlantiques & Landes

06 64 54 98 99

frederic.soulier@grdf.fr

**JEAN PAUL BIBES**

Conseiller Collectivités Territoriales

06 03 49 88 94 | 05 59 58 64 56

jean-paul.bibes@grdf.fr

1.3 Votre contrat de concession

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

Date d'entrée en vigueur du contrat : 01/01/2017

Durée d'application : 30 ans

À fin 2022, votre contrat de concession porte sur les 5 communes suivantes :

40003 - ANGOUME

40244 - RIVIERE-SAAS-ET-GOURBY

40179 - MEES

40293 - SAUBUSSE

40211 - ORIST

Pour accéder aux informations détaillées du CRAC

Vous pouvez compléter votre lecture et votre analyse du CRAC en utilisant :

- Le « Guide de lecture », lorsque vous voyez « Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC ». Ce document est disponible sur le site GRDF.fr, à la rubrique Collectivités, ou à l'adresse suivante : https://docgaz.grdf.fr/docs/crac_guide_de_lecture.pdf.
- La « Plateforme de Données Concession (PDC) », qui vous donne accès directement à toutes les données détaillées présentées dans le CRAC. Elle est accessible sur le site GRDF.fr via le « Portail Collectivités ».





02 L'activité au quotidien

2.1	Les clients et leurs usages	14
2.2	Les services et les prestations	21
2.3	L'activité de comptage	23
2.4	L'écoute client	26
2.5	La chaine d'intervention	32
2.6	La sécurité du réseau	37

2.1 Les clients et leurs usages

Les clients et les consommations sur votre concession

GRDF achemine le gaz 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 de gaz réalisée par le fournisseur d'énergie.

Suite à une année 2020 marquée par une baisse sensible des consommations des professionnels dues à la crise sanitaire, l'année 2021 est revenue à des consommations normales. La consommation s'oriente de nouveau à la baisse en 2022, d'une part en raison du contexte de crise énergétique et d'autre part grâce aux efforts de sobriété réalisés par les consommateurs. Les consommations de 2022, corrigées de l'impact climatique, sont inférieures d'environ 10% à celles de 2019.

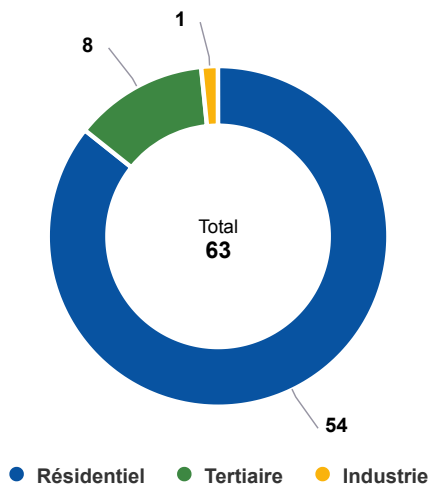


Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

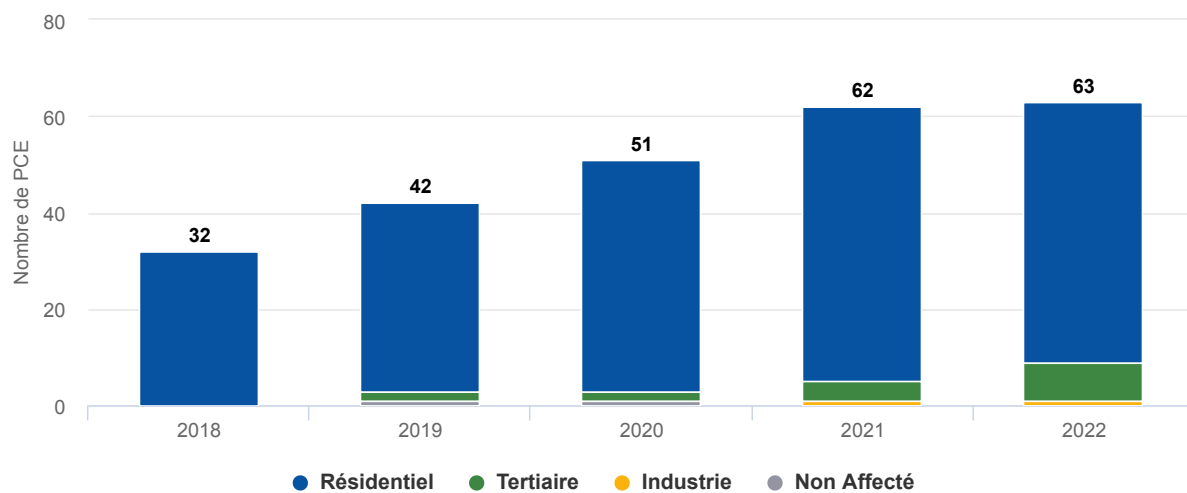
Les clients et la consommation par secteur d'activité

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

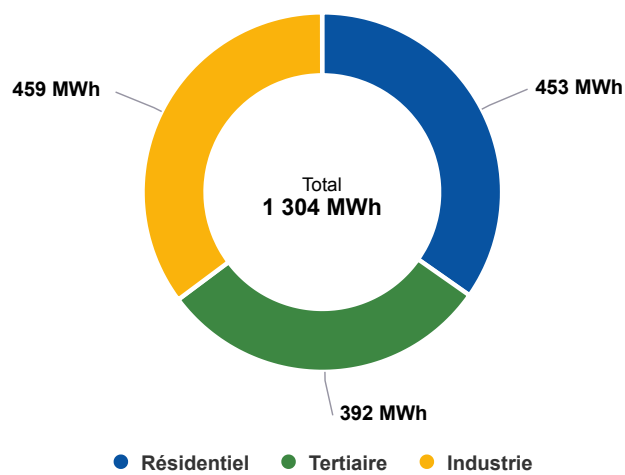
Répartition du nombre de clients par secteur d'activité en 2022



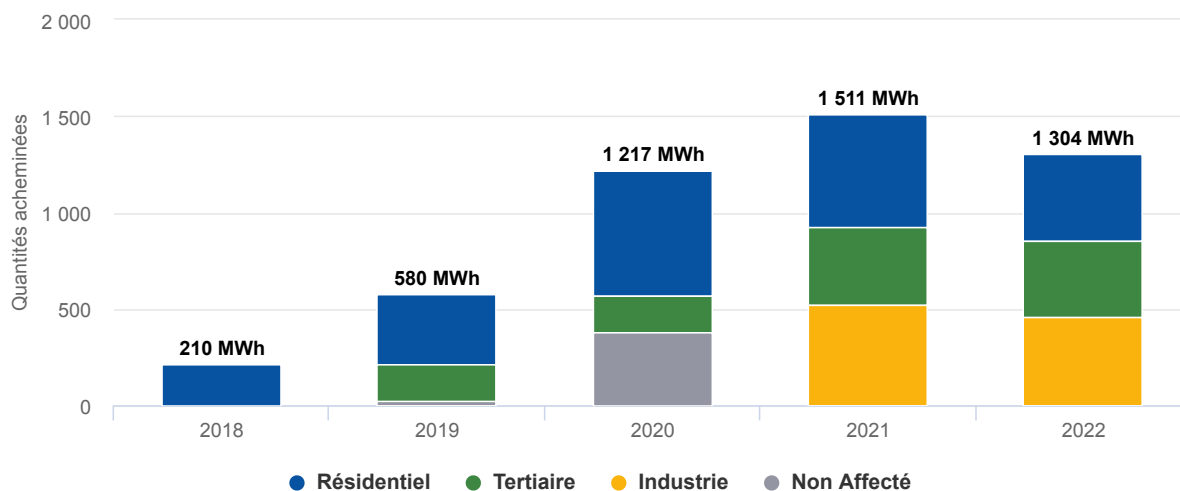
Évolution du nombre de clients par secteur d'activité



Répartition des quantités acheminées par secteur d'activité en 2022

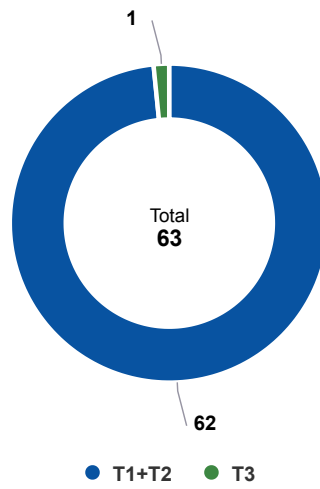


Évolution des quantités acheminées par secteur d'activité

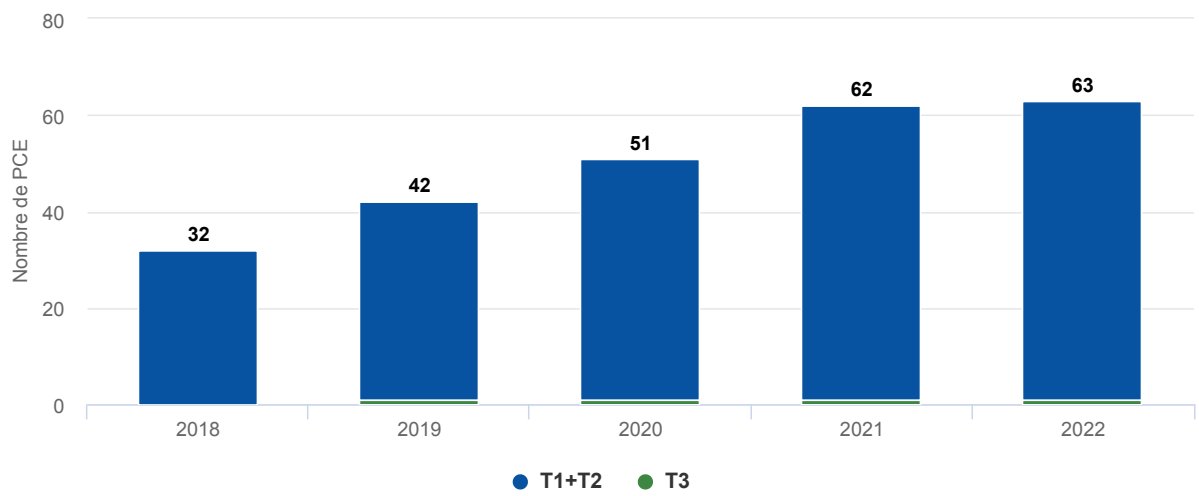
**Les clients et les consommations par tarif d'acheminement**

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

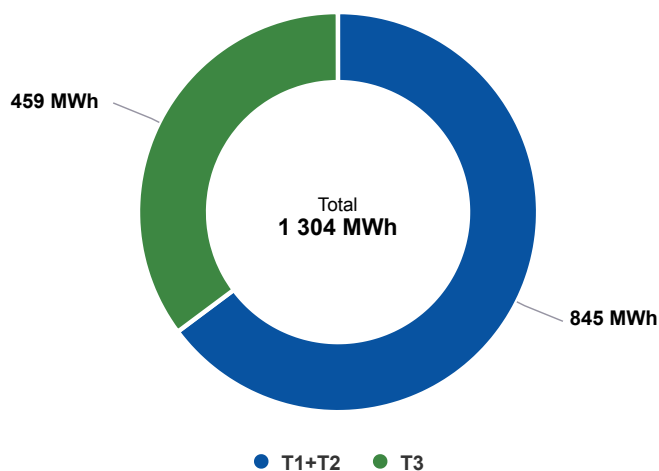
Répartition du nombre de clients par tarif en 2022



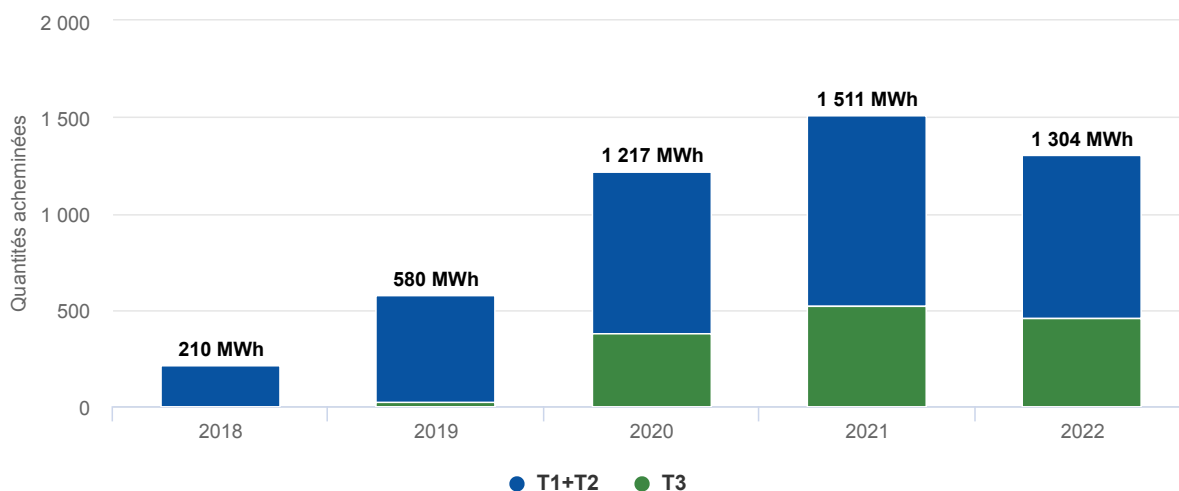
Évolution du nombre de clients par tarif



Répartition des quantités acheminées par tarif en 2022



Évolution des quantités acheminées par tarif



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

En effet, conformément aux évolutions prévues par l'article 179 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), la détermination du secteur d'activité des points de consommation gaz a évolué :

- auparavant, les petits professionnels consommant moins de 300 MWh par an (correspondant aux tarifs T1 et T2 en gaz) étaient considérés réglementairement comme relevant du secteur « résidentiel ».
- pour donner suite à la publication du décret 2020-196 du 4 mars 2020 et de l'arrêté du 6 mars 2020, les fournisseurs d'énergie ont été tenus de transmettre

à GRDF le code NAF de tous leurs clients professionnels.

Ainsi, il est désormais possible de connaître :

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

En résumé, le nombre de clients « résidentiel » (en grande majorité des clients T1 et T2) a mécaniquement tendance à diminuer au profit des secteurs « tertiaire », « industrie » et « agricole ». Le nouveau format des données a l'avantage d'être plus précis et riche en informations. Cette différence de méthodologie peut expliquer une rupture dans la chronique.

Par ailleurs, les informations concernant les codes NAF de chaque client gaz (remontées par les fournisseurs) participent à la détermination du secteur d'activité. Leur complétude augmentant avec la mise en place d'une procédure plus robuste, la qualité et la précision des données de consommation et de leur répartition par secteur est en train de s'améliorer, même si localement (pour certains secteurs), des discontinuités peuvent être remarquées. A partir des données de consommation 2021, la répartition en secteurs d'activités (ou sectorisation) tient désormais compte de l'historique des informations partagées par le fournisseur (code NAF notamment). Cette évolution vise à faciliter l'interprétation des données agrégées de consommation, en les rendant moins dépendant d'éventuels aléas dans la complétude des informations reçues par GRDF.

Enfin, une ultime évolution de la répartition en secteurs d'activités a été demandée par le Ministère de la Transition Écologique. Elle concerne la prise en compte des consommations correspondantes au code NAF « Production et distribution de vapeur et d'air conditionné ». Il s'agit entre autres de chaufferies desservant différents types de clients finaux (dont des bailleurs, des immeubles, de réseau de chaleur mais aussi des clients tertiaires voir industriels et du service à l'énergie). Ces consommations ont été historiquement (années 2018, 2019, 2020) affectées au secteur d'activité « résidentiel », en raison du nombre important de clients résidentiels estimés pour ce code NAF. Afin de pouvoir mieux suivre ce type d'utilisation, le ministère a demandé d'affecter désormais la consommation correspondante à ce code NAF au secteur d'activité « industrie ». Une conséquence de cette évolution sera visible dans la comparaison entre consommation de l'année 2020 et 2021 : transfert d'une partie de la consommation affectée en 2020 au secteur résidentiel vers le secteur industriel.

GRDF a décidé de mettre à jour les données mises à disposition des collectivités (via le portail collectivité, les équipes en région ou l'opendata) avec une méthodologie de calcul uniforme pour plus de cohérence de l'historique de consommation. Cette mise à jour de l'historique des données de consommation n'a pas été élargie aux données de consommations qu'on retrouve dans les Comptes-rendus d'activités de Concession gaz (CRAC), compte tenu des différentes finalités des canaux de mise à disposition de données de consommation mais aussi du moindre impact des évolutions citées sur la répartition par tarifs des données de consommation, centrale dans le CRAC.

L'efficacité énergétique du réseau

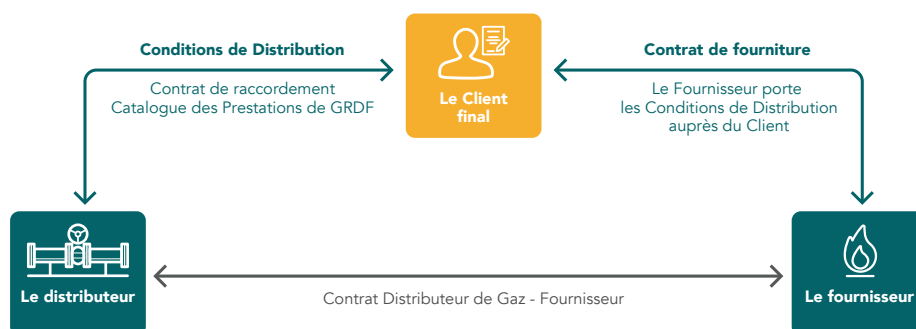
La sécurité du réseau et l'efficacité énergétique sont étroitement liées. Elles constituent deux priorités essentielles tant pour GRDF que pour les autorités concédantes. Les

émissions de méthane sur les ouvrages concédés ont principalement pour origine les incidents et les dommages aux ouvrages causés par des tiers lors de réalisation de travaux à proximité d'un réseau de gaz.

GRDF suit l'évolution des émissions de méthane du réseau de distribution au niveau national. En 2022, celles-ci ont baissé de près de 5% par rapport à 2021, en ligne avec la trajectoire de réduction et les engagements de GRDF au niveau national et international en matière de réduction de ces émissions. Ce résultat en progrès montre que le plan d'actions volontaires de GRDF et des pouvoirs publics produit ses effets, s'appuyant en particulier sur la conception des réseaux, la modernisation de la cartographie et la sensibilisation des entreprises de terrassement.

2.2 Les services et les prestations

Les prestations et services réalisés par GRDF sont définis dans le catalogue des prestations, liant le distributeur au client, qui permet de décrire la nature des prestations réalisables à la demande des clients. Ce catalogue des prestations est validé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et mis à jour tous les ans. Il est consultable sur le site **grdf.fr**.



Les principales prestations réalisées

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

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

Le catalogue des prestations est disponible sur le site de GRDF à l'adresse www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations.

Les principales évolutions du catalogue 2022 publié le 1^{er} juillet 2022 ont notamment porté sur :

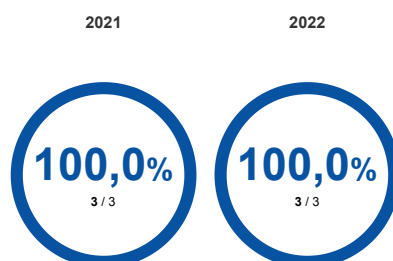
- Mise en conformité de certaines prestations afin d'harmoniser la terminologie avec l'arrêté du 23 février 2018.
- Adapter les prestations relatives à la pression disponible « standard » et « non standard » afin de répondre au besoin des nouveaux consommateurs comme les stations de gaz naturel pour véhicules (GNV).
- Raccourcir le délai standard de réalisation de la prestation n°13 « Changement de fournisseur ».
- Pour l'évolution des tarifs des prestations annexes des GRD de gaz au 1^{er} juillet 2022 et en raison de la crise menant à des pénuries de matières premières, la CRE considère qu'il n'est pas pertinent, pour cet exercice, d'appliquer la formule d'indexation en vigueur. Par conséquent, la CRE la remplace, à titre exceptionnel pour l'année 2022 et pour l'ensemble des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les GRD de gaz, par une formule d'indexation basée sur la variation moyenne de l'indice mensuel des prix à la consommation.

- L'évolution de l'ensemble des tarifs au 1^{er} juillet est ainsi basée sur l'indice de +1,6%.

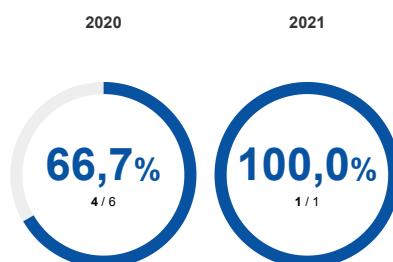
Principales demandes de prestations réalisées sur la concession

	2020	2021	2022
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	11	12	7
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	0	2	0
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	0	1	1
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	3	2	10
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	1	0	0
Déplacement vain ou annulation tardive facturés	1	1	0
1ère mise en service	9	6	1

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



Taux de raccordement dans les délais catalogue



2.3 L'activité de comptage

Le relevé des compteurs

Le relevé des compteurs par GRDF est séparé entre les plus gros consommateurs (environ 100 000 relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients (11 millions environ).

Sur ce dernier périmètre, pour les cas où le compteur n'est pas encore communicant, le déploiement étant en cours, le relevé est organisé sur un rythme semestriel et réalisé par des entreprises prestataires de GRDF.

La qualité du relevé des comptages

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

Le « taux de relevés sur index réels télérelevés » est de 94,4% sur votre concession. Il correspond à la consolidation du télérelevé des nouveaux compteurs communicants.

Le « taux de relevés corrigés » est de 7,7% sur votre concession. Il correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Les corrections de relevés interviennent suite à des contrôles des consommations relevés à pied, à des corrections sur des index estimés ou à des contestations d'index issus des réclamations clients ou des demandes fournisseurs.

Le « taux de compteurs avec index lu au moins une fois dans l'année » est de 95,1% sur votre concession. Il correspond au nombre de compteurs dont l'index a pu être lu sur le nombre total de compteurs. Il concerne tous les compteurs actifs, qu'ils soient communicants ou non communicants.

Ces indicateurs sont conçus pour rendre compte de la qualité du service de relevé, en cohérence avec le déploiement des compteurs communicants, qui constitueront l'essentiel du parc de compteurs d'ici 2023.

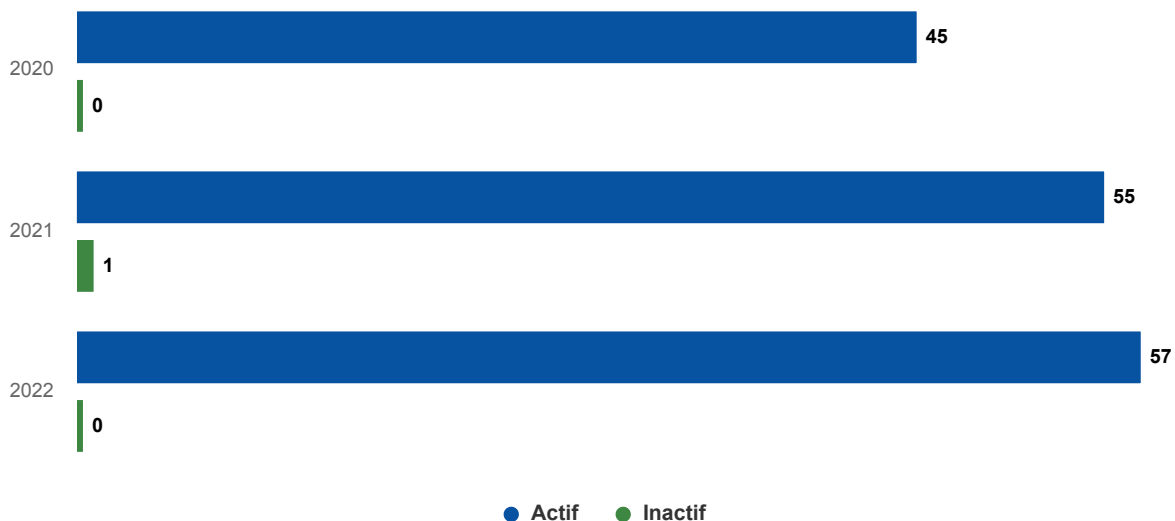
L'accessibilité des compteurs non communicants lors du relevé

Plus de la moitié du parc de compteurs est accessible sans nécessiter la présence du client pour le relevé. Dans le cas d'un compteur inaccessible, un rendez-vous client est nécessaire pour collecter l'index. Une annonce du passage du releveur est alors faite au préalable. Le client aura la possibilité, s'il ne peut pas être présent lors du passage du releveur, de fournir un autorelevé qu'il pourra transmettre à GRDF.

Depuis 2020, afin d'accompagner le client tout au long de son parcours du relevé, GRDF a mis en place un service consistant en l'envoi de SMS aux clients qui n'auraient pu être présents, leur permettant d'envoyer leur index en autorelevé.

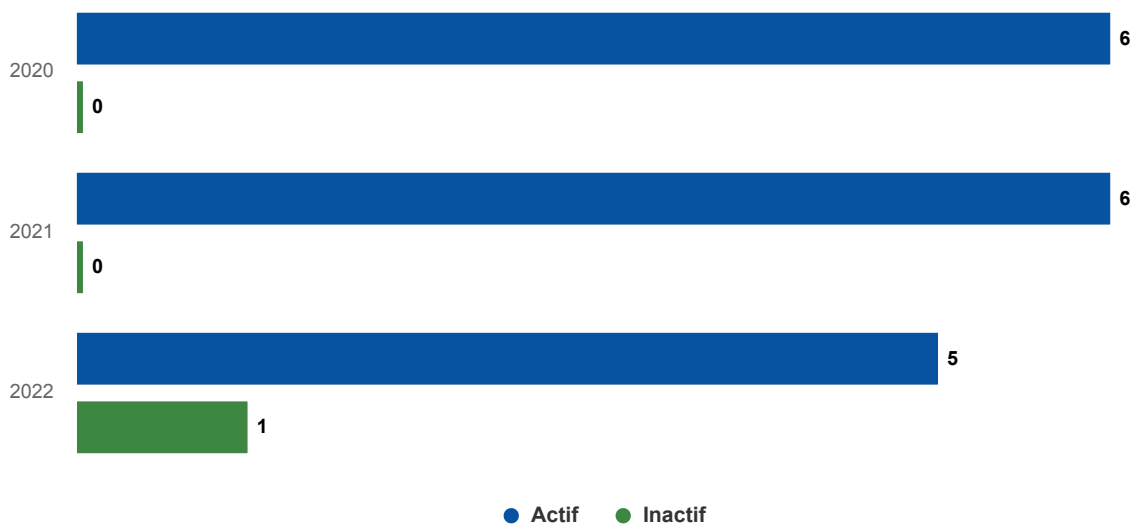
L'organisation du relevé des compteurs évolue avec l'arrivée des compteurs communicants gaz qui réduisent, au fil de leur déploiement, la volumétrie du relevé à pied et amènent des évolutions profondes dans le pilotage de la qualité du comptage.

Évolution des compteurs domestiques actifs et inactifs

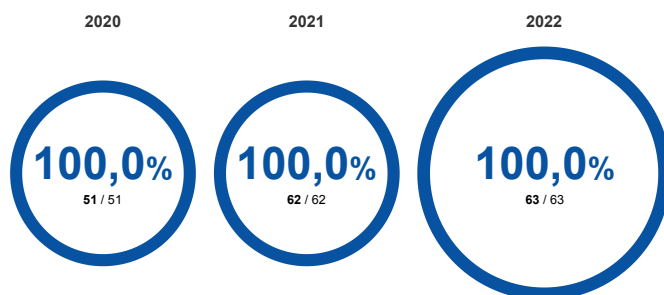


En 2022, sur votre concession le nombre de compteurs domestiques est de 57. En 2021, ce nombre était de 56 et de 45 en 2020.

Évolution des compteurs industriels actifs et inactifs



Taux d'accessibilité des compteurs domestiques et industriels



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

Le déploiement des compteurs communicants gaz a pour objectif majeur de permettre aux clients de bénéficier d'une meilleure connaissance de leurs consommations de gaz. Grâce au compteur communicant, les clients peuvent visualiser sur un espace personnalisé et sécurisé leur consommation quotidienne, la comprendre et ainsi entreprendre des actions de maîtrise de l'énergie. La réussite du projet, débuté à grande échelle en 2017 et qui se termine en 2023, passe également par la mobilisation des acteurs de l'écosystème de la maîtrise de l'énergie.



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.



Depuis le début du déploiement sur votre concession, 63 compteurs ou modules communicants ont été installés dont un en 2022.

2.4 L'écoute client

Le Service Client GRDF

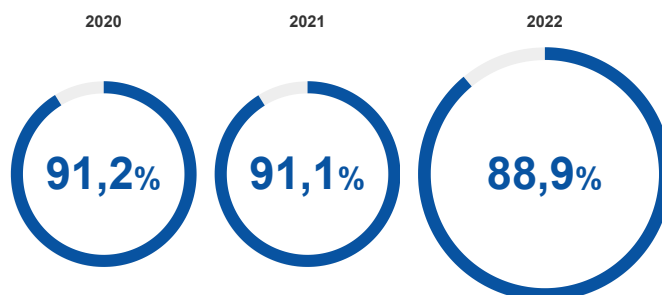
Le Service Client GRDF traite l'ensemble des demandes (hors Urgence Sécurité Gaz) concernant le raccordement, le conseil en matière de solutions gaz naturel et l'ensemble des prestations réalisées par GRDF. Il est dédié à tous les clients, promoteurs, partenaires et fournisseurs d'énergie. Vous pouvez contacter nos conseillers sur notre site internet grdf.fr (rubrique Aide & contacts) ou par téléphone au 09 69.36.35.34 du lundi au vendredi de 8h à 17h (appel non surtaxé) avec un service dédié pour l'accueil des clients professionnels et des collectivités locales (en choisissant 3 lors de l'appel).



50 429

APPELS TOUS MOTIFS CONFONDUS SUR VOTRE RÉGION GRDF

Taux d'accessibilité du Service Client GRDF sur votre région GRDF



Satisfaction des collectivités locales

Comme chaque année, GRDF sollicite les collectivités locales pour mesurer leur niveau de satisfaction. Cette année 1 812 élus et fonctionnaires territoriaux ont répondu à cette enquête, soit autant que les deux années précédentes. Avec 97% (98% en 2021) de collectivités se déclarant satisfaites de la relation concessionnaire, la qualité s'est maintenue par rapport à 2021.

Dans le détail, on observe notamment que 97% (95% en 2021) des collectivités se déclarent confiantes dans la qualité des données fournies, et 96% (94% en 2021) considèrent que le CRAC permet d'avoir une vision précise de l'activité de GRDF sur leur concession. Les attentes des élus et des fonctionnaires territoriaux vis-à-vis de GRDF restent fortes sur la coordination des programmes travaux ainsi que leur suivi. GRDF s'engage à poursuivre ses efforts pour toujours

95% des
collectivités
réaffirment leur
satisfaction à
GRDF

mieux répondre aux attentes des collectivités locales et apporter au cœur des territoires une énergie sûre et de plus en plus renouvelable.

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

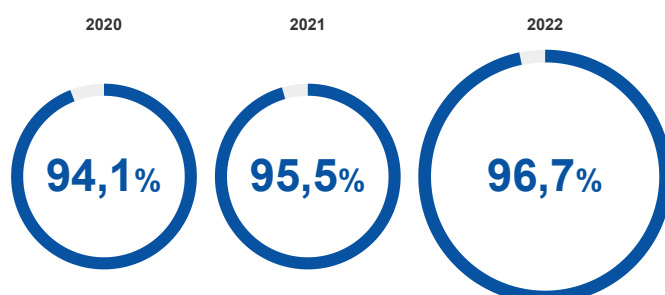
Un dispositif dématérialisé d'enquêtes de satisfaction est actif depuis 2015. Il permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les différentes prestations de GRDF.



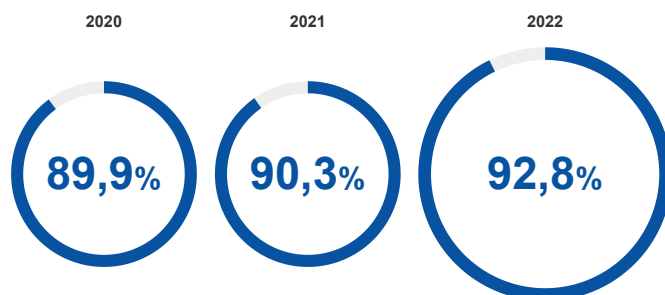
Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

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

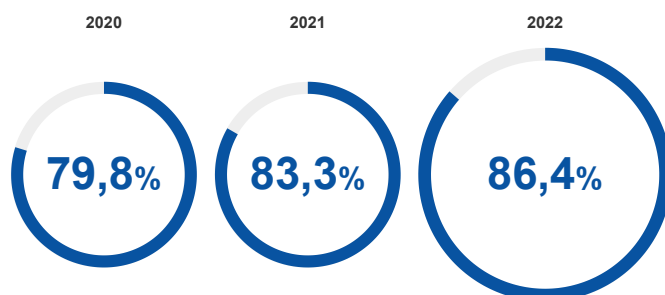
Taux de satisfaction des particuliers lors d'un raccordement (avec ou sans extension) - hors collectif sur votre région GRDF

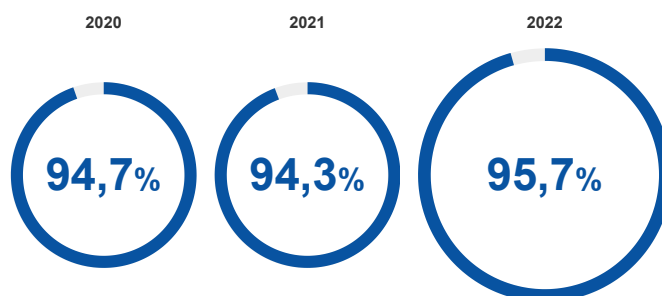


Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention sur votre région GRDF



Taux de satisfaction des particuliers pour l'accueil distributeur sur votre région GRDF



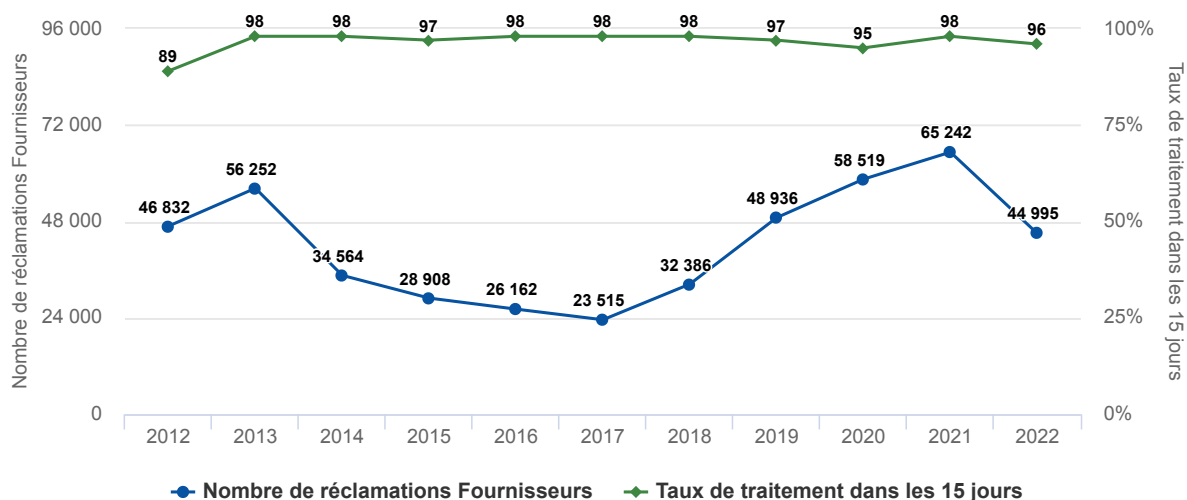
**Taux de satisfaction des particuliers et professionnels pour l'accueil
dépannage gaz / exploitation maintenance sur votre région GRDF****La gestion des réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients**

Après la baisse continue du nombre de réclamations émises par les fournisseurs d'énergie pour le compte des clients depuis l'ouverture des marchés, les années 2018-2021 ont été marquées par une augmentation des réclamations principalement liée à des anomalies de publications de données de consommation, ceci en lien avec le déploiement généralisé des compteurs communicants gaz et, de façon plus globale, avec les évolutions des systèmes d'information associés à la mise à disposition des données de consommation aux fournisseurs.



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Évolution des réclamations Fournisseurs courantes au niveau national



En 2022 sur votre région GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes dans les 15 jours atteint 95,5%.

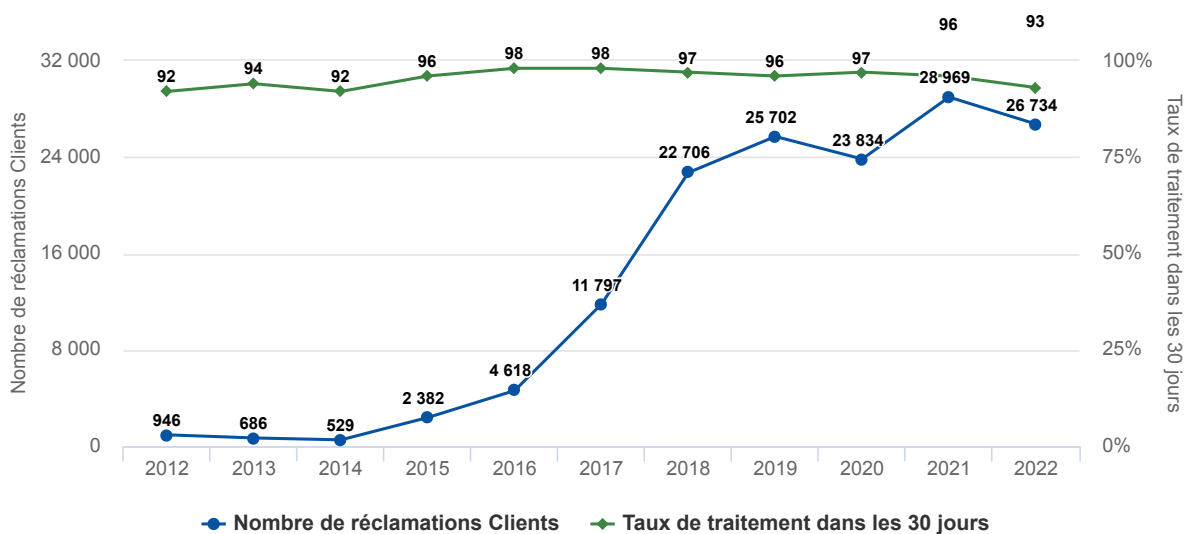
La gestion des réclamations directement émises par les clients

Le volume des réclamations émises directement par les clients se stabilise après la forte augmentation observée ces dernières années, cette évolution de la volumétrie des réclamations était la résultante de deux phénomènes :

- Une tendance générale et progressive depuis 2014 pour trois raisons :
 - GRDF est mieux connu des clients et ceux-ci l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie,
 - GRDF a fait évoluer son Service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site grdf.fr, où les contacts pour des demandes ou des réclamations y sont facilités. Le client est également mieux informé et mieux guidé dans son parcours réclamations,
 - GRDF a mieux qualifié les réclamations dans les outils de collecte, permettant d'en fiabiliser le dénombrement (des actions de sensibilisation de l'ensemble des acteurs sont d'ailleurs réalisées en continu depuis 2020).
- GRDF a intensifié depuis 2018 le déploiement des compteurs communicants entraînant des retours clients comme évoqué ci-dessus.

On constate une légère dégradation du délai de traitement de ces réclamations en 2022 avec près de 92% de réponses apportées dans les 30 jours contre 96% en 2021.

Évolution des réclamations Clients courantes au niveau national

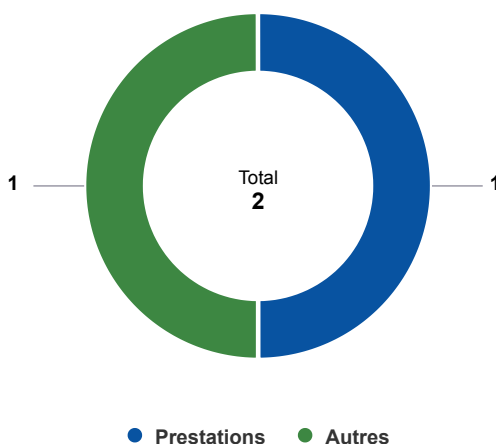


Les réclamations sur votre concession

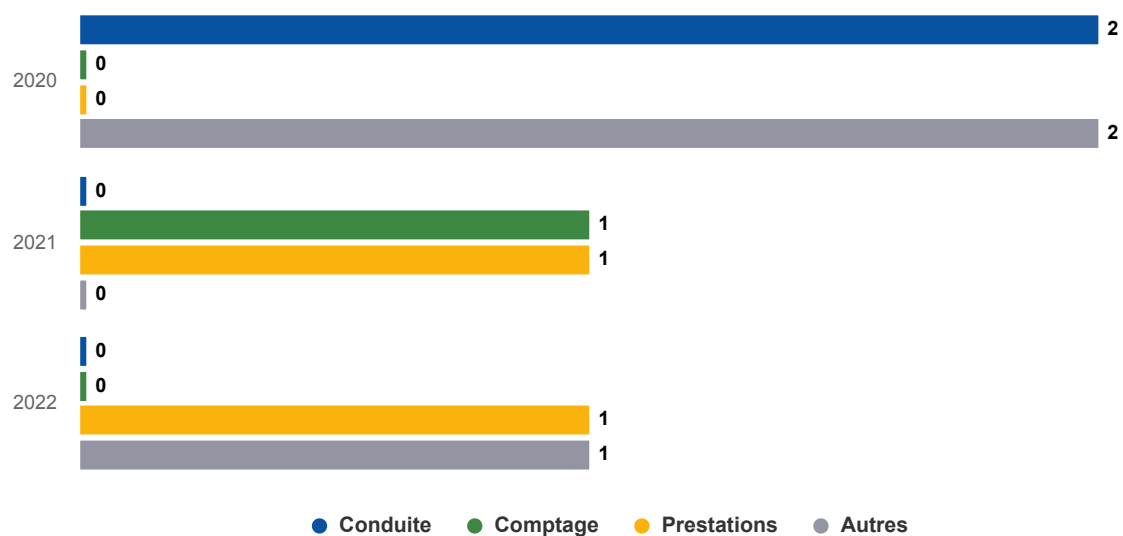
Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories :

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

Répartition des motifs de réclamations en 2022



Evolution du nombre de réclamations par motif



En 2022 sur votre concession, le nombre total de réclamations est de 2. Ce nombre total était de 2 en 2021, et de 4 en 2020.

En 2022 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100,0%.

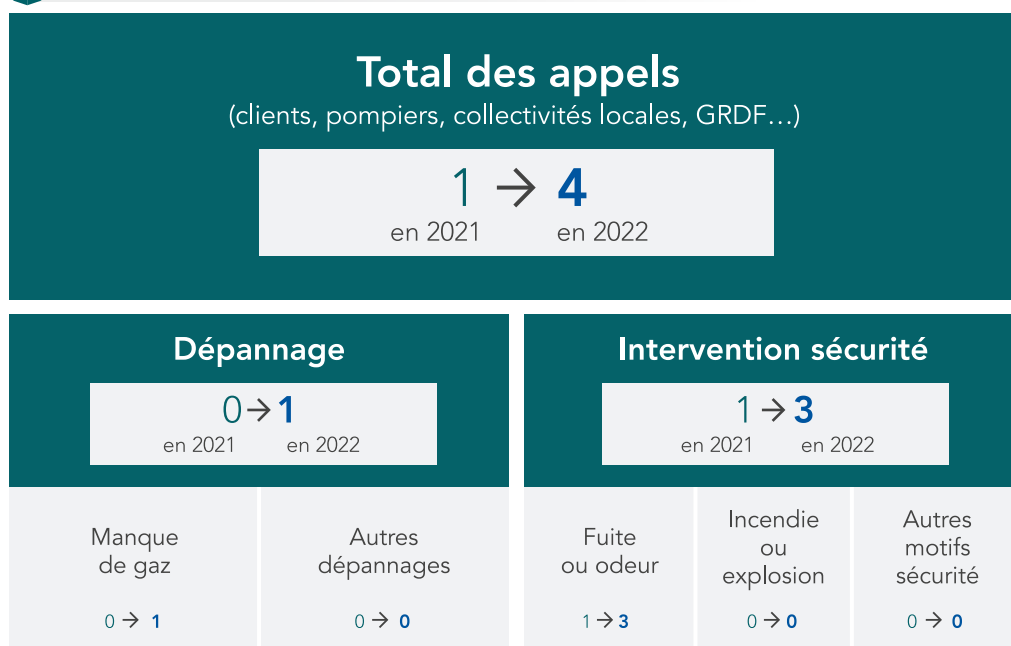
2.5 La chaîne d'intervention

Les appels sur votre concession

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.



Les interventions de sécurité

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

Sur votre département, le taux d'intervention avec une arrivée sur les lieux de l'incident en moins de 60 minutes est de 99,2%.

Les incidents sur votre concession

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

Nombre total d'incidents

0 → 3
en 2021 en 2022

Incidents, par nature

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite 0 → 0	Fuite de gaz sans incendie ni explosion 0 → 2	Incendie et/ou explosion 0 → 0	Autres natures 0 → 1
--	--	-----------------------------------	-------------------------

Incidents, par siège du défaut

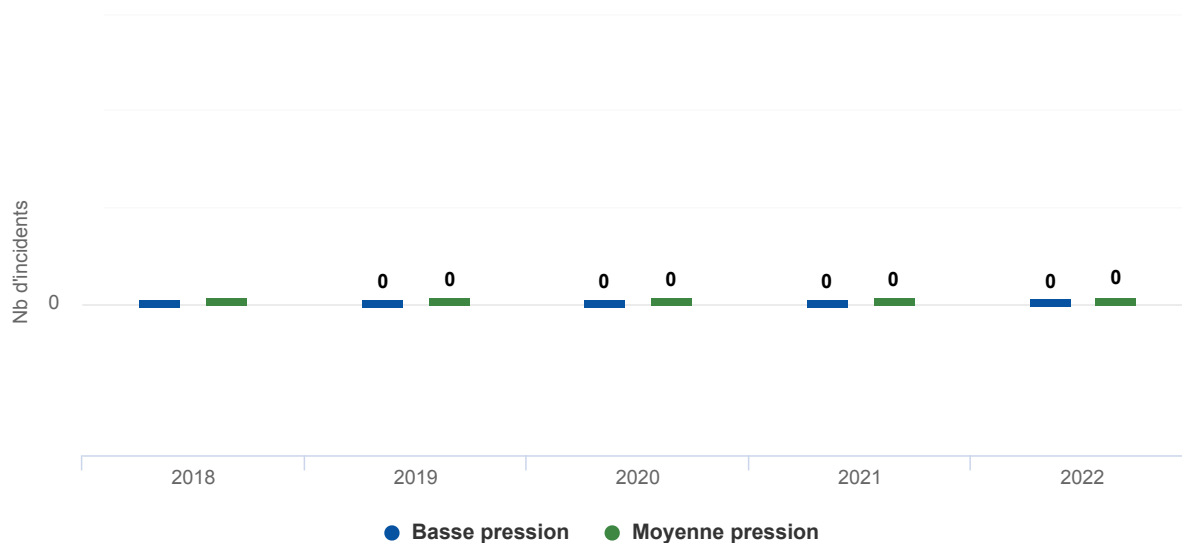
Installations intérieures desservies par GRDF 0 → 0	Ouvrages exploités par GRDF 0 → 2	Autres sièges 0 → 1
--	--------------------------------------	------------------------

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

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

0 → 0

Répartition des incidents sur le réseau par pression



Certains incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. En 2022, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Évolution des fuites par type d'ouvrage

Les incidents significatifs sur les ouvrages exploités par GRDF

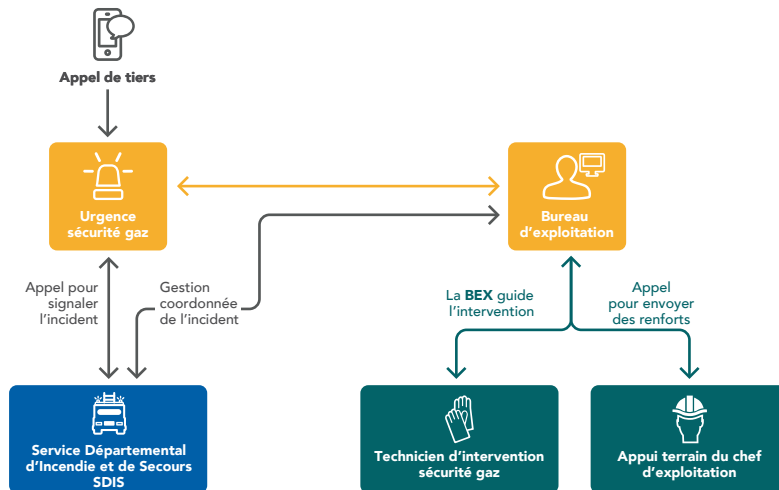
Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

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

La Procédure Gaz Renforcée (PGR)

Déclenchée lors d'incidents spécifiques, la Procédure Gaz Renforcée se distingue des

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



En 2022 sur votre concession, aucune Procédure Gaz Renforcée n'a été réalisée sur un total de 3 interventions de sécurité gaz.

Le délai d'interruption du flux gazeux

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

Sur votre département, le « délai d'interruption du flux gazeux » est de 54 minutes.

Plan Origaz : le plan d'organisation et d'intervention gaz

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

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

En 2022, trois mises en œuvre du Plan Origaz ont eu lieu sur le périmètre de Nouvelle-Aquitaine Sud :

- le 10 février 2022, à la suite d'un dommage provoquant la coupure de 921 clients sur la commune de Cérons (33),
- entre le 14 et le 24 juillet 2022, dans le cadre des incendies en Gironde sur les communes de La-Teste-de-Buch et Landiras, provoquant la coupure de 1470 clients,
- le 9 décembre 2022, à la suite d'un dommage provoquant la coupure de 794 clients sur la commune d'Arbonne (64).

Un test de mise en œuvre du Plan Origaz a par ailleurs été organisé le 19 mai 2022, sur le département des Pyrénées-Atlantiques, en concertation avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS), les services du Département des Risques Géologiques et les services de la mairie de Bidart. Il s'agissait de simuler l'effondrement d'une falaise avec impact sur les ouvrages enterrés et les habitations. Ce scénario a permis de tester la coordination entre les différents services et GRDF, ainsi que la réactivité des équipes et l'organisation de la cellule de crise commune.

InfoCoupure

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

2.6 La sécurité du réseau

Le schéma de vannage

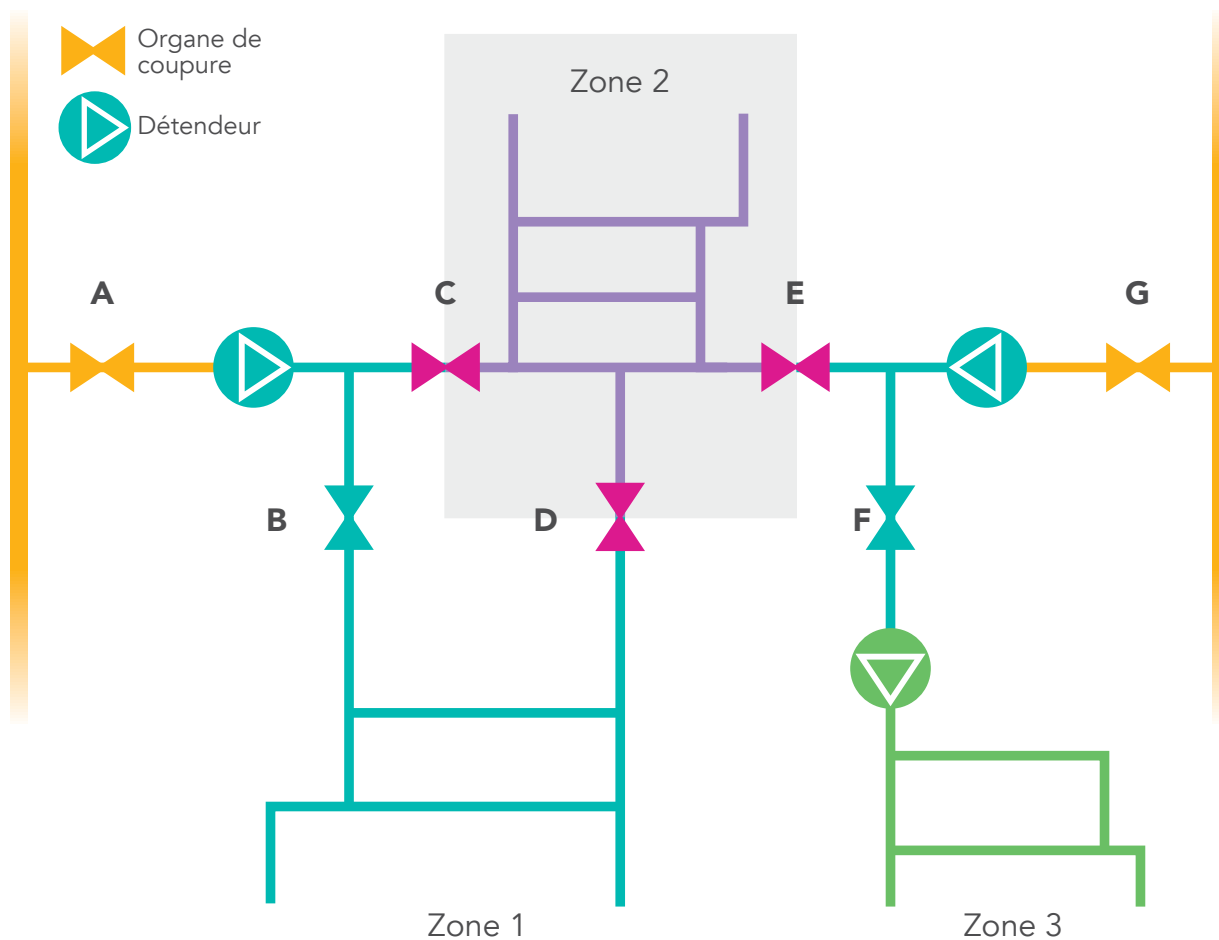
Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement des organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau. Il permet d'interrompre rapidement et efficacement l'alimentation en gaz lors d'incidents ou de travaux, et de limiter le nombre de clients coupés. Environ 110 000 organes de coupure sont exploités et entretenus sur les réseaux enterrés.

Les postes de détente réseau les plus importants et les postes d'injection de biométhane sont équipés de dispositifs de télésurveillance permettant d'identifier les éventuels dysfonctionnements en temps réel.

L'organisation du réseau est progressivement réalisée selon les principes représentés dans le schéma ci-dessus :

- Des artères principales, en acier ou en polyéthylène, relient les postes de desserte transport/distribution (entre les points A et G). Ces artères sont maillées et séparables par des robinets (C et E) qui permettent d'isoler un tronçon, en cas de besoin, en limitant l'impact d'une coupure pour les clients, ainsi que le temps de décompression : c'est le schéma de vannage. Depuis quelques années, des postes d'injection biométhane sont raccordés sur ces artères principales afin d'alimenter le réseau en gaz vert.
- Des réseaux tertiaires (antenne B, D et F) en MPB sont raccordés au réseau secondaire desservant l'ensemble des clients des zones 1 et 3. Chaque antenne tertiaire est isolable en cas de besoin par la fermeture d'un robinet (F).
- Des réseaux BP (zone 3) en ilot ou maillés sont alimentés par un ou plusieurs postes de détente MPB/BP ; ils sont raccordés sur le réseau secondaire ou tertiaire MPB.

Au fur et à mesure des renouvellements et/ou modifications de réseau, la structuration du réseau se poursuit selon ces principes, intégrant également l'impact du développement des gaz verts et de l'implantation de stations GNV.

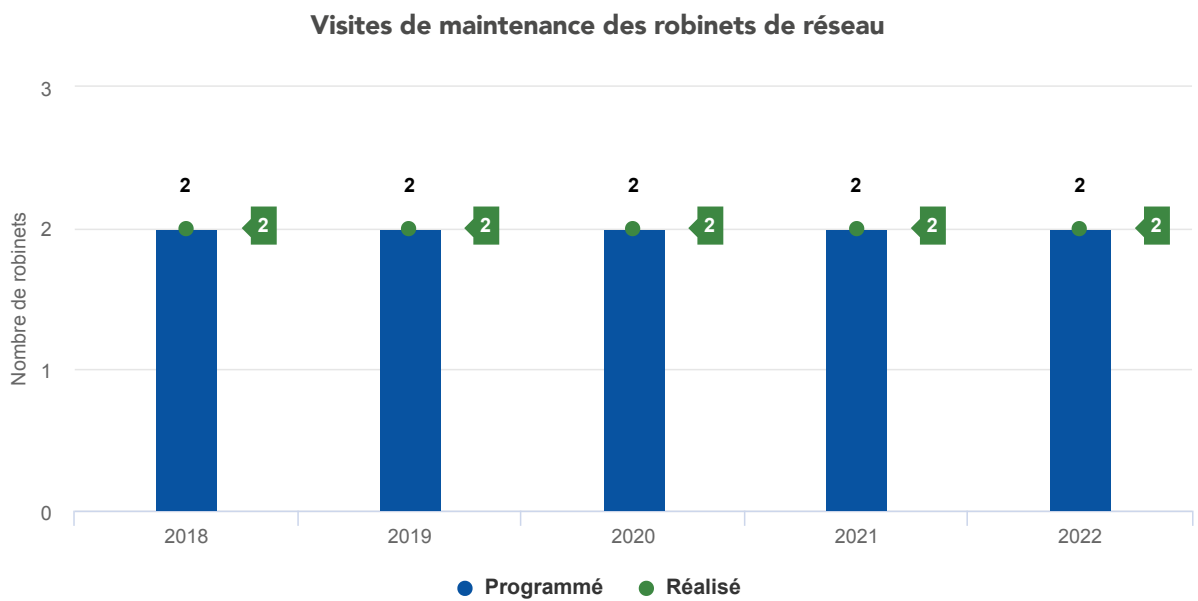


La politique de maintenance et de surveillance

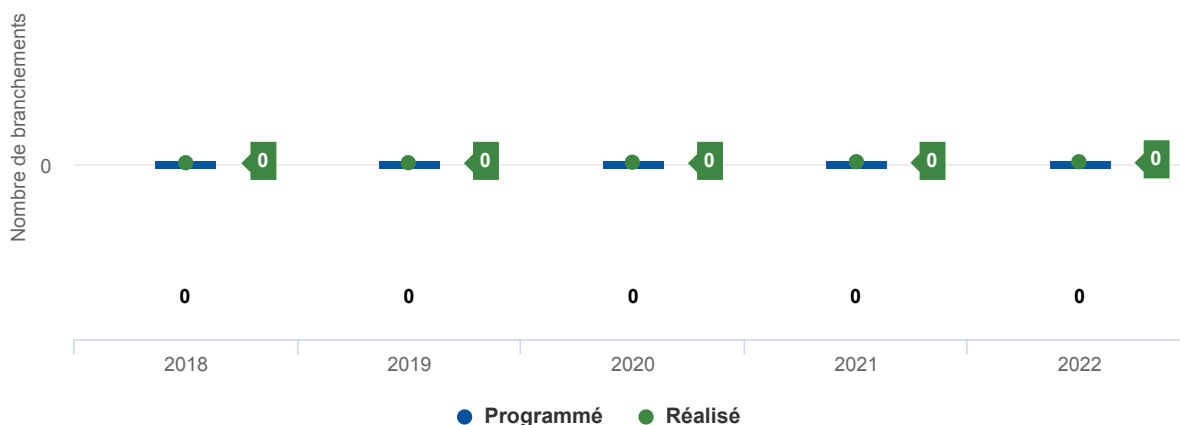
La maintenance, qu'elle soit préventive ou corrective, vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle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

Visites de maintenance des postes de détente réseau

**Cet indicateur n'est pas calculable sur votre concession :
il n'existe aucun point de mesure.**



Visites de maintenance des branchements collectifs

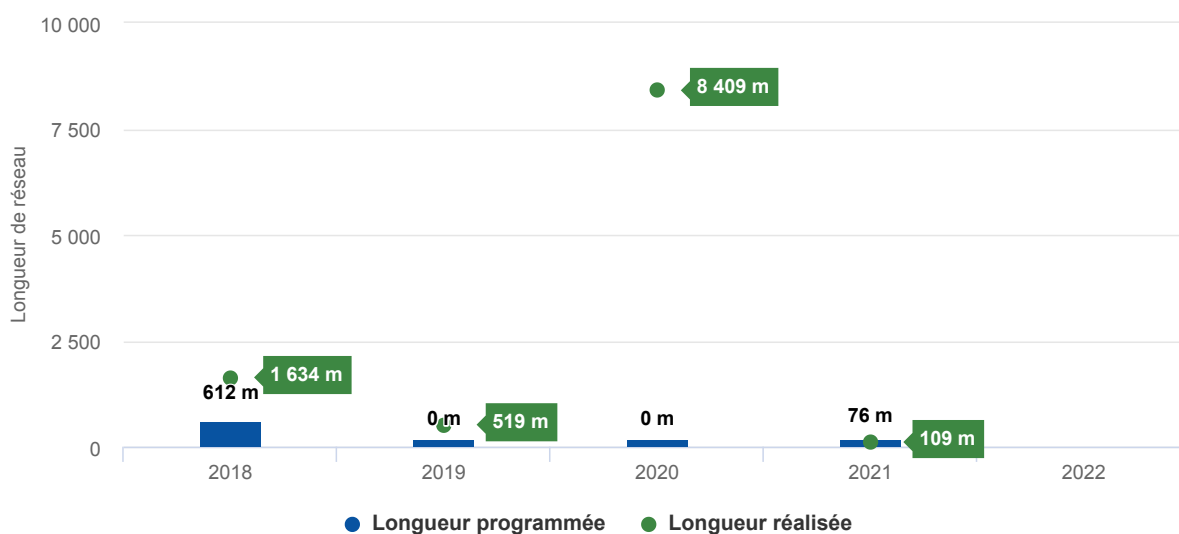


La surveillance systématique du réseau

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

La périodicité de surveillance dépend des caractéristiques du réseau (nature, pression).

Longueur de réseau surveillé programmé et réalisé



La sécurité des installations intérieures

Les installations de distribution de gaz situées à l'intérieur des habitations sont placées sous la responsabilité de l'occupant du logement. Elles ne font pas partie du domaine

concedé. Environ 97% des incidents en France liés au gaz trouvent leur origine sur cette partie des installations.

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

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition aux particuliers d'un « Diagnostic Clients Sédentaires », pour les clients qui occupent leur logement depuis plus de 12 ans et dont la chaudière a également plus de 12 ans,
- la proposition aux particuliers d'un « Diagnostic Sécurité Gaz » sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois, dont le coût est pris en charge par GRDF.

En 2022, sur votre concession :

- aucun diagnostic n'a été réalisé suite à l'accord du client,
- aucune situation de danger - grave et immédiat - n'a été mise en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens.



Les opérations spécifiques pour nos clients les plus fragiles : CIVIGAZ

La précarité énergétique et la sécurité dégradée des installations gaz sont souvent liées. Ainsi, CIVIGAZ est une opération spécifique visant à promouvoir la sécurité des installations intérieures gaz de même que les écogestes permettant de réduire les consommations d'énergie et d'eau.



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

La vérification des dispositifs de comptage

Conformément à la réglementation et indépendamment des éventuelles demandes des

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

Dépose et pose des compteurs

Type de compteur	Périodicité	2020	2021	2022
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	0	0	0
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	0	0	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	0	0	0

Le réglementation anti-endommagement et son évolution

Le cadre réglementaire dit anti-endommagement est applicable depuis plus de 10 ans désormais. Il concerne tous les intervenants des chantiers, de la conception à la réalisation. Il permet à chaque acteur, responsables de projets et entreprises de travaux, avec la contribution des exploitants de réseaux, de renforcer la sécurité des travaux à proximité des ouvrages enterrés ou aériens.



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

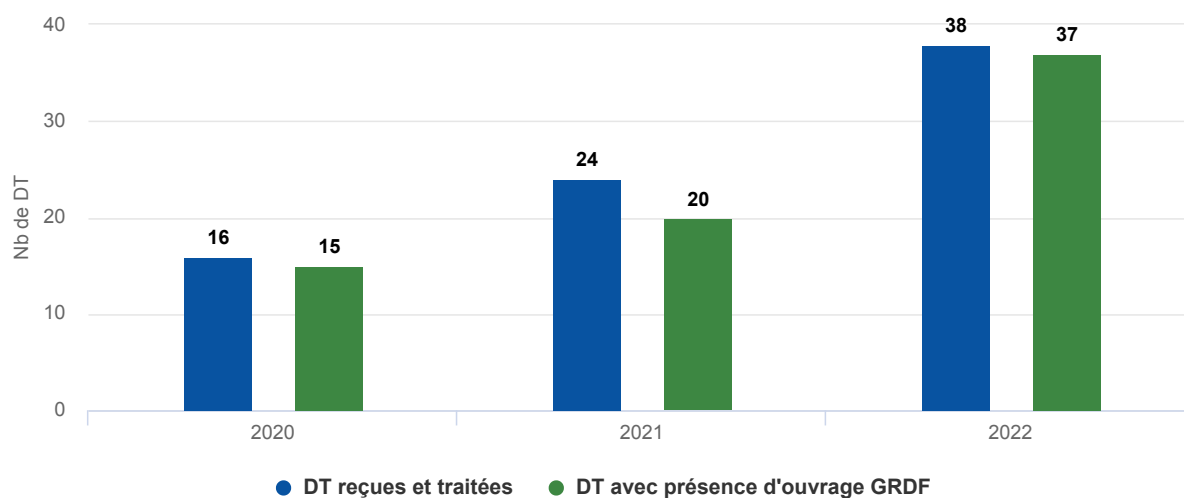
GRDF traite dans les délais réglementaires l'ensemble des déclarations de travaux reçues pour permettre des travaux en toute sécurité.

Ces déclarations peuvent être des DT (Déclarations de projet de Travaux) réalisées par les responsables de projet, des DICT (Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux) ou des Déclarations conjointes DT-DICT adressées par les exécutants de travaux.

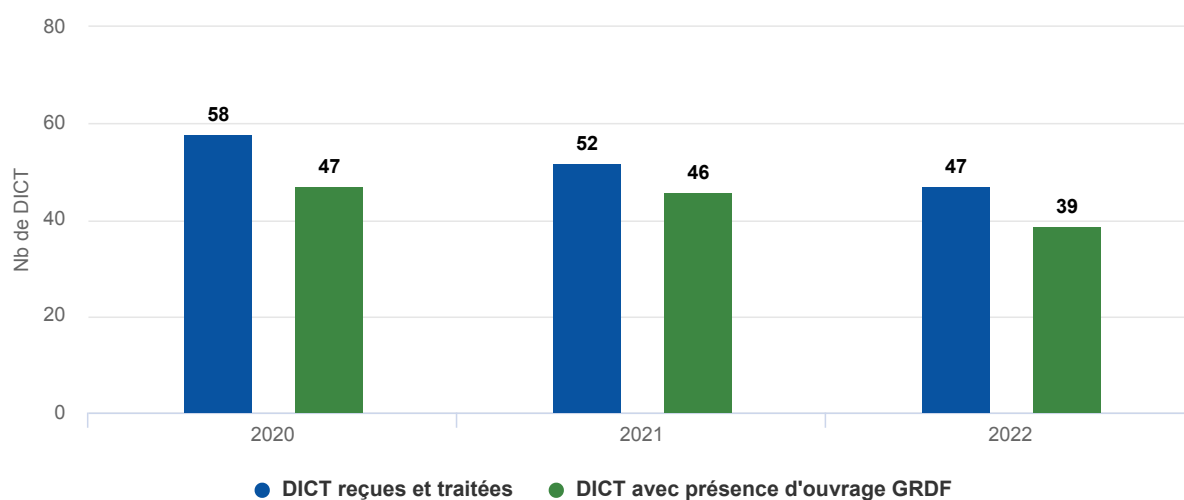


Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Évolution des Déclarations de Travaux



Évolution des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux



Les dommages aux ouvrages

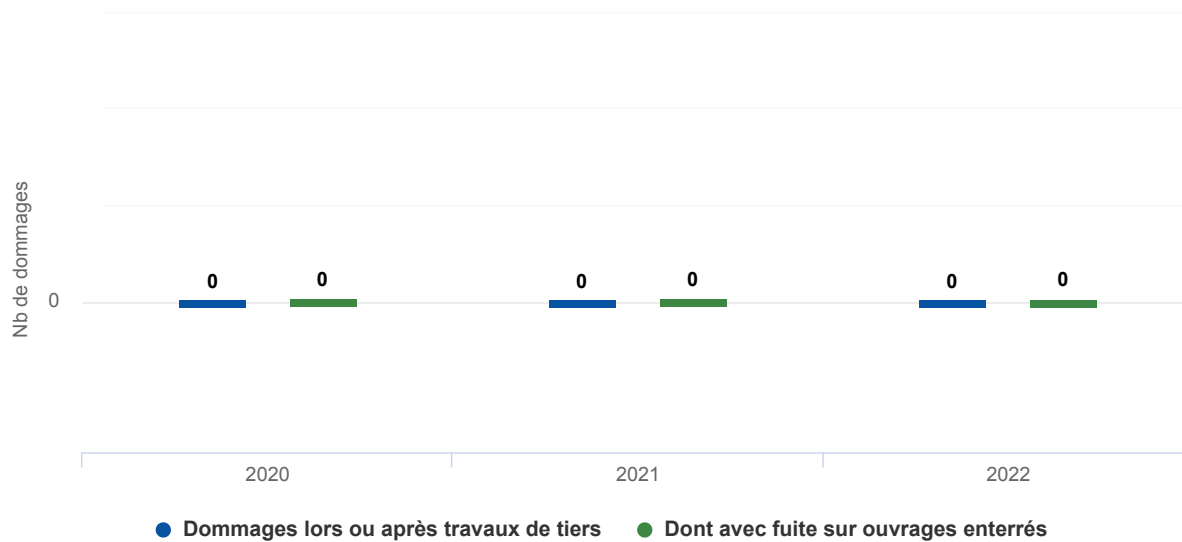
Quand un ouvrage de distribution de gaz est endommagé, les impacts sont multiples : sécurité des intervenants et potentiellement des tiers, aléas, retards et surcoûts pour le chantier, coupures d'alimentation en gaz des clients et nuisances environnementales.

Poursuivre la réduction des endommagements est une ambition qui doit être partagée par chaque intervenant.



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



Dommages

	2020	2021	2022
Nb de DO avec fuite sur ouvrages enterrés	0	0	0
Nb de DICT sur ouvrages GRDF	47	46	39
Taux	0,00%	0,00%	0,00%

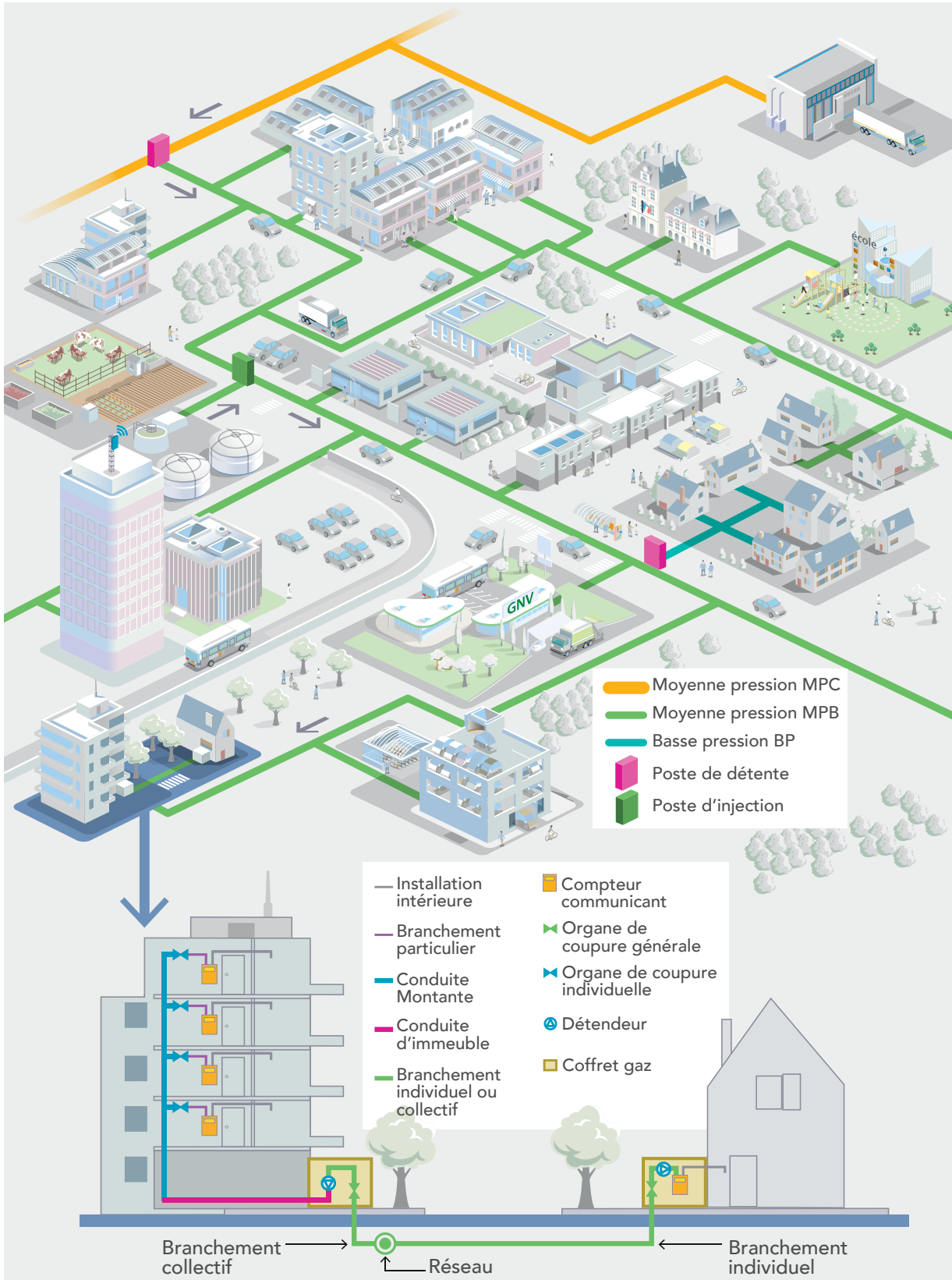


A dark teal circle containing the white number '03'.

Le patrimoine de votre concession

3.1 Vos ouvrages	48
3.2 Les chantiers	55
3.3 Les investissements	57
3.4 La valorisation de votre patrimoine	60

3.1 Vos ouvrages



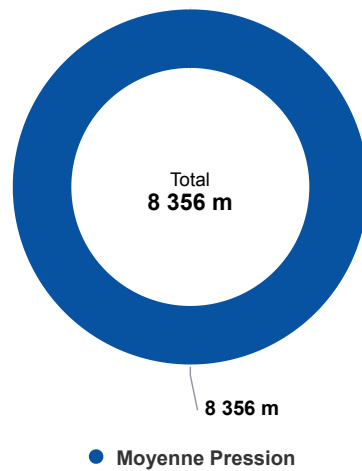
L'inventaire des canalisations

L'inventaire des canalisations par type de pression

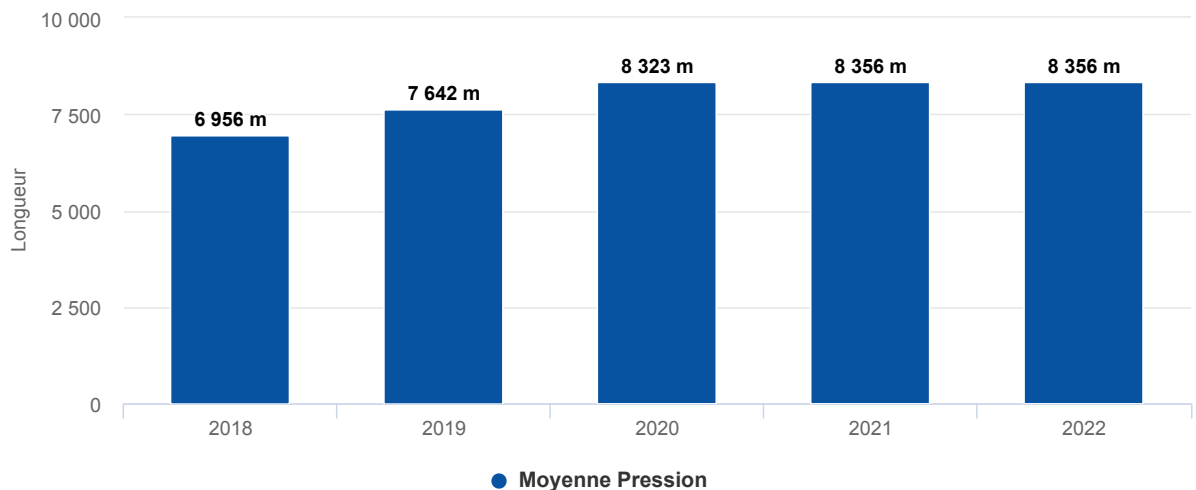
Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations en basse et moyenne pression. Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

- la répartition de ces ouvrages par pression, pour l'année 2022,
- l'historique de la répartition par pression, sur les 5 dernières années.

Répartition des canalisations par pression en 2022



Évolution des canalisations par pression



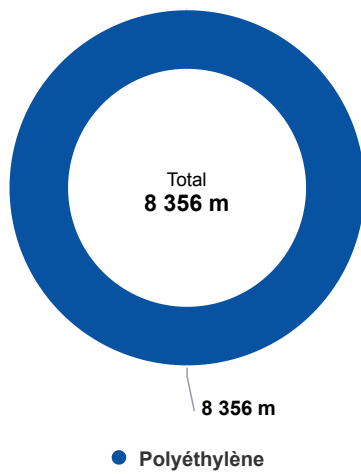
L'inventaire des canalisations par type de matière

Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations de différentes matières.

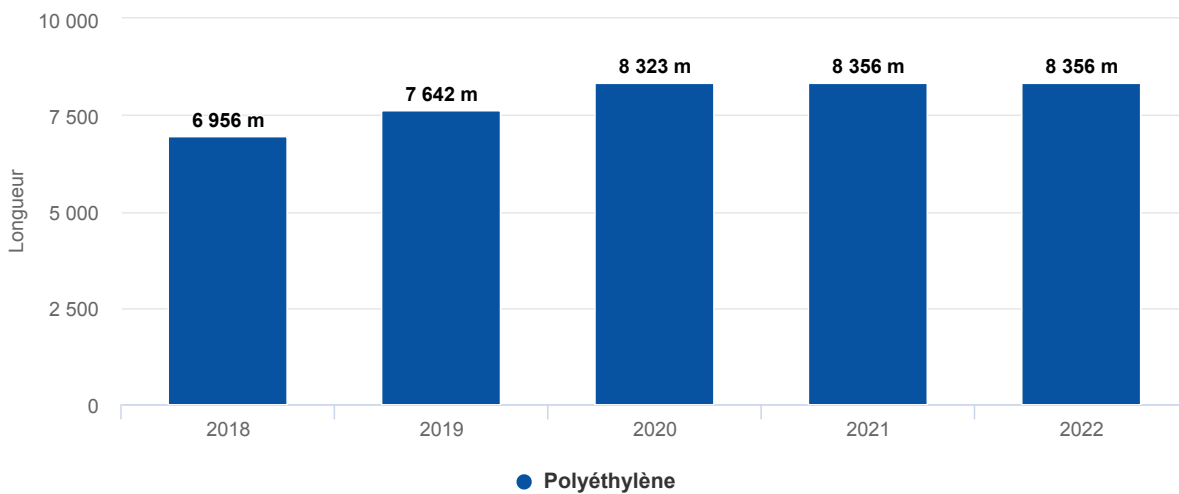
Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

- la répartition de ces ouvrages par matière sur l'année 2022,
- l'historique de la répartition par matière sur les 5 dernières années.

Répartition des canalisations par matière en 2022



Évolution des canalisations par matière



L'inventaire des ouvrages

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

Inventaire des ouvrages

	2020	2021	2022
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau utiles à l'exploitation	3	3	3
Branchements collectifs	0	0	0



L'amélioration des bases de données techniques des ouvrages gaz

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

GRDF a réalisé de 2004 à 2009 un inventaire de ses branchements collectifs en utilisant un référentiel unique et commun à toutes ses entités : ce référentiel a été appelé « Référentiel d'Inventaire d'Ouvrages » (RIO).

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

Par ailleurs, à l'issue de la phase de recensement complémentaire du projet RIO2, GRDF a conduit fin 2018 une opération de recalage de l'inventaire comptable, dont les impacts financiers sur la valorisation de chaque concession sont très limités.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, tout ouvrage créé, renouvelé ou déposé fait l'objet d'une mise à jour coordonnée dans l'inventaire technique et l'inventaire comptable .

L'écart cumulé en nombre et en valeur absolue pour les branchements collectifs et mesuré sur chaque commune sur le stock à fin 2022 est de 1,7% entre les deux bases patrimoniales.

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

La mise à jour de la cartographie

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

« Grande Échelle ».

En 2022, sur votre concession aucun acte de mise à jour de la cartographie n'a été réalisé.

L'indice de connaissance du patrimoine

Le patrimoine de la distribution de gaz est en constante évolution. La connaissance de ce patrimoine est assurée par l'inventaire technique et l'inventaire comptable mis à jour en permanence pour garantir cohérence et exhaustivité.

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

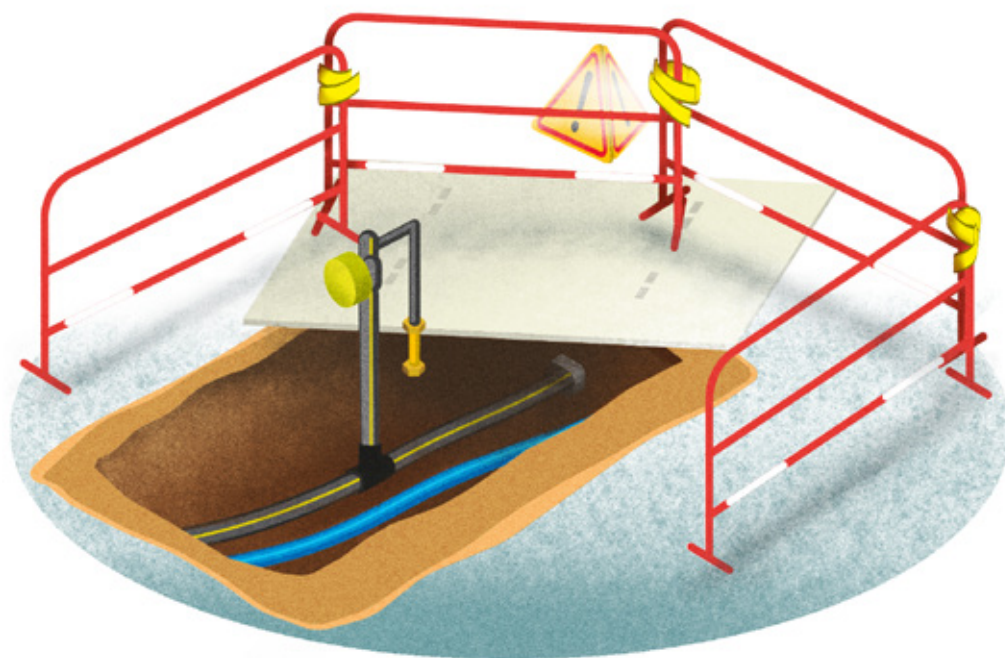
Les deux indicateurs « Connaissance des branchements individuels (report sur le plan) » (4) et « Connaissance des branchements collectifs (report sur plan) » (6) sont pour l'instant calculés à la maille nationale. Ils ne présentent pas la qualité du report sur plan des branchements individuels et collectifs sur votre concession.

Au national en 2022, l'indice de connaissance du patrimoine est de 90.

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

Indice de connaissance du patrimoine

N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2022
1	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour	10	Binaire	10
2	Connaissance des matériaux et diamètre dans le système d'information géographique (SIG)	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	5
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	5
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	0 à 25% : 0 point, >25% : Progressif	2
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	4
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	2
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	10
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	0 à 80% : 0 point, >80% : Progressif	5
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	0 à 90% : 0 point, >90% : Progressif	3
10	Taux de cohérence entre le SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	0
11	Taux de cohérence entre le SIG et GMAO pour les postes de détente réseau et poste d'injection biométhane	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	4
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	10
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	5
15	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (flux) (tolérance de 0,5% en cas d'opérations en cours de vérification)	5	Binaire	5
16	Mise à disposition, sur le Portail Collectivités GRDF, de données patrimoniales informatisées sur le périmètre de votre concession	10	Binaire	10
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	5
TOTAL		100		90



3.2 Les chantiers

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de raccordements et de transition écologique

Ces travaux concernent :

- les raccordements de nouveaux clients et de stations GNV,
- les investissements liés au développement des gaz verts (raccordement des unités de production, renforcements, maillages...).

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

Pour les projets d'extension du réseau de gaz, la réglementation prévoit la réalisation d'une étude technico-économique appelée « Bsurl » (Bénéfice sur Investissement). Ainsi, conformément à la réglementation et 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 « Bsurl », défini par l'arrêté du 28 juillet 2008, est au moins égal à zéro.

Le raccordement des unités de production de biométhane peut nécessiter des travaux de maillage du réseau. Un maillage permet de réunir plusieurs zones de consommation pour absorber la production de gaz vert. Dans les territoires où sont exploitées plusieurs unités de méthanisation, il peut y avoir besoin de réalisation de chantiers de rebours qui permettent de compresser le biométhane injecté dans le réseau de distribution afin qu'il soit acheminé dans un réseau de distribution de pression supérieure (par exemple de la MPB à la MPC) ou dans le réseau de transport.

Le raccordement des stations GNV peut nécessiter des travaux de renforcement du réseau de distribution, car les débits demandés sont importants.

En 2022, il n'y a pas eu de chantiers de raccordement ou de transition écologique sur votre réseau.

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

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

En 2022, il n'y a pas eu de chantiers de modification d'ouvrages à la demande de tiers sur votre réseau.



Les chantiers d'adaptation et de modernisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de modernisation des ouvrages sont centrés sur l'optimisation des actifs au profit de la sécurité, du respect de la réglementation, de la continuité d'acheminement et du développement durable. Ils regroupent les investissements de structure (optimisation des schémas de vannage, restructurations et renforcements de réseau) et les investissements de modernisation.



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

En 2022, il n'y a pas eu de chantiers d'adaptation ou de modernisation sur votre réseau.

Le contrôle de la conformité des travaux

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

3.3 Les investissements

La politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Au niveau national, les investissements de GRDF ont atteint 1 117 M€ en 2022. Environ 40% des investissements totaux sont consacrés à la modification, l'adaptation et la modernisation des ouvrages. Près de la moitié est dédiée aux investissements liés aux raccordements, à la transition écologique et aux compteurs communicants. Les autres investissements concernent les comptages (hors compteurs communicants), les investissements logistiques et le système d'information.

2022 est marquée par la poursuite de l'essor des investissements de transition écologique (biométhane et GNV) et des travaux de modernisation du réseau. En revanche, les raccordements affichent un retrait, après une année 2021 portée par les conversions fioul-gaz. Le déploiement des compteurs communicants gaz ralentit, avec la finalisation des programmes de pose intensive sur de nombreux territoires, à laquelle s'ajoute la persistance de difficultés d'approvisionnement en matériels.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD6

Sur la période 2020-2023, la CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF. A l'instar de la période tarifaire précédente, les montants d'investissements prévisionnels augmentent significativement, portés par la poursuite du déploiement des compteurs communicants (dont l'achèvement est attendu en 2023), le raccordement de sites d'injection de biométhane, ainsi que l'adaptation et la modernisation des ouvrages. Les mécanismes de régulation incitative, mis en place dans le cadre de l'ATRD5, sont maintenus. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'accompagnement de la transition écologique (développement des gaz verts notamment), à l'exploitation et à la sécurité. Sur la période ATRD6, GRDF prévoit de consacrer en moyenne 290 millions d'euros aux investissements de raccordements et transition écologique et plus de 350 millions d'euros par an aux travaux de modification, d'adaptation et de modernisation des ouvrages.



Les clés de lecture pour comprendre les tableaux d'investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (raccordements et transition écologique, modification d'ouvrages, adaptation et modernisation des ouvrages...) et non par famille de biens (canalisations, branchements, postes de détente...). En revanche, les investissements réalisés peuvent être suivis selon ces deux approches.

Les investissements mis en service dans l'année correspondent à la valeur totale des biens mis en service en 2022.

Ils sont présentés en 3 grandes familles :

- Les « Ouvrages réseau et branchements », qui comprennent les conduites de réseau, les branchements et ouvrages en immeuble ainsi que les ouvrages qui leur sont directement associés (postes de détente réseau, protection cathodique, dispositifs de protection de branchements, protections mécaniques de canalisation, etc...)
- Les « Ouvrages interface utilisateurs », qui comprennent les dispositifs de comptage, postes de livraison clients et installations de télérelevé, ainsi que les postes d'injection de biométhane
- Les « Autres biens mutualisés », qui correspondent à la quote-part des investissements réalisés sur les biens utiles à plusieurs concessions (véhicules, immobilier, outillage, projets informatiques...).

Cette présentation, permet de distinguer les investissements de GRDF au périmètre de votre concession, selon la fonction remplie par les biens concernés au sein de l'activité de distribution. Elle est utilisée dans les tableaux présentant les investissements mis en service, la valorisation du patrimoine et l'origine de financement des biens, ainsi que les charges d'investissements.

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

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

3.4 La valorisation de votre patrimoine

Les origines de financement

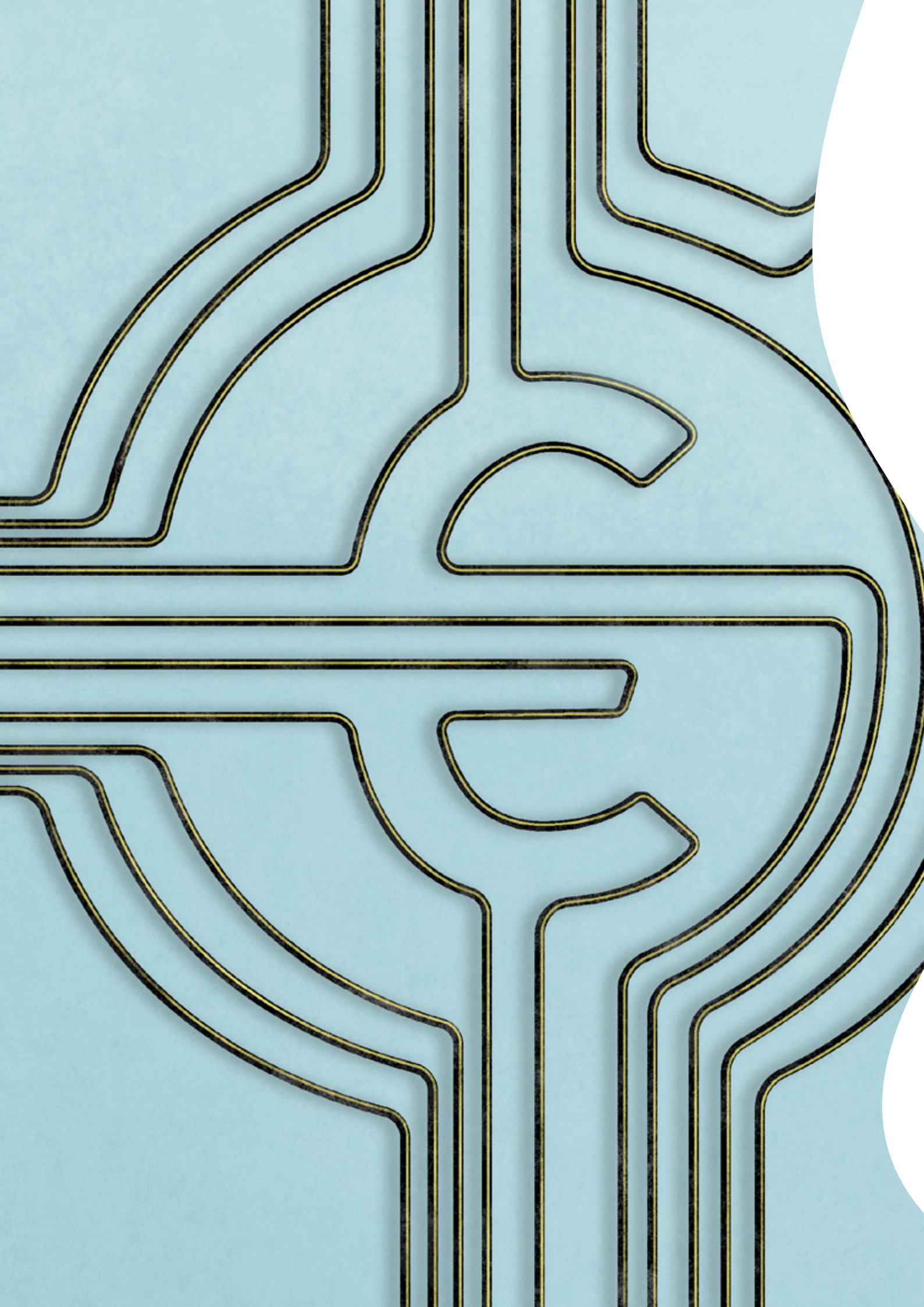
Il s'agit de montrer qui, de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers, a financé les ouvrages. Le tableau ci-dessous restitue l'origine de financement de tous les biens en service à fin 2022.

La valeur nette comptable (VNC) à fin d'année est la valeur initiale financée par GRDF diminuée des amortissements comptables.

Valorisation du patrimoine (en euros)

	Valeur initiale nette financée par GrDF	Valeur initiale financée par le concédant	Valeur initiale financée par un tiers (aménageur, promoteur)	Valeur Initiale totale	Valeur nette comptable à fin d'année
TOTAL	805 305	0	266 689	1 071 994	955 290
Ouvrages réseau et branchements	782 839	0	266 689	1 049 528	939 016
Canalisation de distribution	680 869	0	175 609	856 478	765 999
Branchements	101 970	0	91 080	193 050	173 018
Branchements individuels	101 970	0	91 080	193 050	173 018
Ouvrages interfaces utilisateurs	22 465	0	0	22 465	16 273
Compteurs et postes clients	22 465	0	0	22 465	16 273
Compteurs	4 800	0	0	4 800	3 455
Postes clients et équipements de télérelevé	17 666	0	0	17 666	12 819





04 Le compte d'exploitation

4.1	Le tarif de distribution de votre concession	64
4.2	La synthèse du compte d'exploitation	65
4.3	Les recettes	67
4.4	Les charges	69

4.1 Le tarif de distribution de votre concession

La grille tarifaire

Les délibérations de la CRE portent sur l'évolution de la grille tarifaire de GRDF au 1^{er} juillet de chaque année. La grille applicable du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023 sur votre concession est la suivante :

Option tarifaire	Description	Abonnement annuel, y compris terme Rf	Prix proportionnel (par MWh)	Souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j) - part inférieure à 500MWh/j	Souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j) - part supérieure à 500MWh/j
T1	< 6 MWh/an	82,71 €	73,74 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	298,23 €	19,81 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	2 055,91 €	14,23 €		
T4	> 5 000 MWh/an	35 531,02 €	1,94 €	472,42 €	236,35 €

Option tarifaire	Description	Abonnement annuel, y compris terme Rf	Souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j)	Terme annuel à la distance (par m)
TP	Tarif de proximité	84 774,69 €	235,79 €	154,69 €

4.2 La synthèse du compte d'exploitation

Les données présentées dans ce compte d'exploitation constituent une vision synthétique de l'économie de votre concession. Ces données sont disponibles sous une forme plus détaillée dans la « Plateforme de Données ».

Le compte d'exploitation synthétique

Le compte d'exploitation synthétique reflète le résultat obtenu par le distributeur au périmètre de la concession.

Compte d'exploitation synthétique (en euros)

	2020	2021	2022
RECETTES D'ACHEMINEMENT	38 095	46 718	45 191
Part Abonnement	13 556	15 800	17 237
Part Consommation	24 108	30 391	27 373
Part Commissionnement	431	527	581
CHARGES NETTES D'EXPLOITATION	30 116	22 450	22 165
Charges d'exploitation brutes	37 959	27 270	25 129
Recettes liées aux prestations complémentaires	-7 842	-4 819	-2 963
CHARGES D'INVESTISSEMENT	36 486	34 926	35 106
Charges liées aux investissements de la concession	21 428	19 867	20 046
Charges liées aux investissements du réseau d'amenée	15 059	15 059	15 059
RÉSULTAT AVANT IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS	-28 509	-10 658	-12 080
Dont impact climatique	1 200	4 594	941

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

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

- Des données météorologiques quotidiennes,
- Des températures de référence,
- Des variables climatiques : prise en compte des habitudes des clients, qui ne

réagissent pas de la même façon aux variations de températures en été ou en hiver,

- Des variables calendaires : prise en compte des différences d'usages domestiques ou tertiaires/industriels, effet des années bissextiles.

Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.

En 2022, à l'échelle nationale, le climat a été plus chaud que le climat moyen (+1,21°C par rapport à la référence), générant un impact climatique négatif d'environ 120 millions d'euros.

4.3 Les recettes

Les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (en euros)

	2020	2021	2022
PRODUITS	45 937	51 537	48 155
Recettes liées à l'acheminement du gaz	38 095	46 718	45 191
Recettes liées aux prestations complémentaires	7 842	4 819	2 964
Prestations ponctuelles	1 003	393	164
Prestations récurrentes	2 828	3 877	2 800
Raccordements et autres travaux	4 011	550	0

Les recettes sont constituées des :

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

Les recettes d'acheminement du gaz

Pour les clients dont les compteurs sont relevés de manière mensuelle ou journalière, les recettes liées à l'acheminement sont directement disponibles dans le système de facturation de GRDF. Pour les clients dont les compteurs continuent à être relevés semestriellement en attendant la fin du déploiement des compteurs communicants, les consommations sont reconstituées pour obtenir une valeur sur l'année calendaire. Les recettes d'acheminement découlent de ce calcul par utilisation de la grille tarifaire.

Méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

En complément des index des clients dotés de compteurs télérelevés, GRDF utilise la « méthode publique des profils », et les dates de relevé ainsi que les index de consommation des clients. Avec l'avancement du déploiement des compteurs communicants, cette méthode repose de plus en plus sur des consommations réelles.

Les recettes liées aux prestations complémentaires

Les recettes liées aux prestations complémentaires sont majoritairement constituées des recettes liées aux prestations du catalogue.



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.



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

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

Cette valeur de 50% est applicable quel que soit l'opérateur amont. Elle correspond à la couverture des charges d'exploitation normatives (en moyenne 47% du tarif ATRD) et d'une quote-part des charges de capital normatives au titre des renforcements futurs (en moyenne 3% du tarif de distribution), conformément à la délibération tarifaire de la CRE du 10 mars 2016 relative à l'ATRD5.

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

Ces principes s'appliquent également dans le cas d'une concession non péréquée permettant l'acheminement du gaz naturel vers une autre concession non péréquée.

4.4 Les charges

Les charges d'exploitation de la concession

Charges d'exploitation (en euros)

	2020	2021	2022
TOTAL	37 959	27 270	25 129
Main d'œuvre	22 466	10 450	7 951
Achats de matériel, fournitures et énergie	465	696	1 366
Sous-traitance	3 403	2 792	3 505
Redevances (contractuelle et occupation du domaine public)	1 929	5 304	5 551
Impôts et taxes	207	168	164
Autres charges d'exploitation	9 489	7 861	6 591
Dont immobilier	319	371	446
Dont informatique, poste et telecom	622	563	463
Dont assurances	289	429	328
Dont communication et animation de la filière gaz	2 876	665	100
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont	4 025	5 009	4 466
Dont commissionnement	431	527	581
Dont autres	927	297	207

Principes généraux

GRDF, opérateur national, ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. L'entreprise mutualise sur plusieurs concessions les moyens permettant de répondre à ses missions de service public, dans un souci d'optimisation opérationnelle et économique.

L'infrastructure concédée à GRDF étant très diffuse sur le territoire, il se révèle complexe de rattacher directement certaines dépenses à la gestion d'une seule concession.

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

Les clés opérationnelles et patrimoniales retenues

Les charges liées à l'activité de la concession sont constituées des charges imputées directement (redevances dues), des charges affectées par des clés opérationnelles ou patrimoniales, et enfin, de charges réparties selon une clé financière (elle-même déterminée par les dépenses opérationnelles et patrimoniales préalablement affectées à la concession).

Plus l'activité est réalisée à une maille locale, plus l'utilisation de clés opérationnelles augmente.

Voici la répartition à la maille nationale des charges d'exploitation par type d'agence et par type de clé pour 2022.

Type d'agence	Affecté directement	Clé Opérationnelle	Clé Patrimoniale	Clé Financière	Total
Locale	0,0%	10,6%	7,2%	4,6%	22,4%
Régionale	2,4%	9,3%	15,4%	6,2%	33,2%
Nationale	5,1%	2,2%	30,3%	1,4%	39,0%
Siège	0,0%	0,6%	3,4%	1,4%	5,4%
Total	7,5%	22,7%	56,3%	13,5%	100,0%



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Les charges d'investissement de la concession

La présentation des charges d'investissement distingue trois familles de biens, regroupés selon la fonction qu'ils remplissent dans le cadre de l'activité de distribution :

- Les « Ouvrages réseau et branchements », qui comprennent les conduites de distribution, les branchements et ouvrages en immeuble ainsi que les ouvrages qui leur sont directement associés (postes de détente réseau, protection cathodique, dispositifs de protection de branchements, protections mécaniques de canalisation, etc...),
- Les « Ouvrages interface utilisateurs », qui comprennent à la fois les dispositifs de comptage, postes de livraison clients et installations de télérelevé, mais également les postes d'injection de biométhane,
- Les « Biens mutualisés », qui comprennent tous les biens utiles à plusieurs concessions (véhicules, immobilier, outillage, projets informatiques...).

Dans les données détaillées mises à votre disposition sur la « Plateforme de Données Concession », vous retrouverez le détail de ces informations pour chaque catégorie de biens.

Charges d'investissements (en euros)

	2020	2021	2022
TOTAL	21 428	19 867	20 047
OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS	19 478	18 480	18 624
Canalisation de distribution	15 416	15 118	15 163
Branchements	4 062	3 362	3 461
Branchements individuels	4 062	3 362	3 461
OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS	1 950	1 386	1 423
Compteurs et postes clients	1 950	1 386	1 423
Compteurs	820	209	236
Postes clients et équipements de télérelevé	1 130	1 178	1 187

Méthode de calcul

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

des PDL de chaque concession.

Les montants de charges calculés correspondent à l'amortissement linéaire des actifs immobilisés selon leur durée de vie économique, en ne prenant en compte que la valeur financée par GRDF.

Les charges d'investissements liées au réseau amont, qui apparaissent dans le compte d'exploitation synthétique de la concession, correspondent aux charges associées aux investissements réalisés par GRDF pour construire le réseau d'amenée ou pour réaliser un poste transport. Les montants de cette ligne comptabilisent chaque année 1/30^{ème} du montant net financé par GRDF sur les investissements amont et ce à partir de l'année de mise en gaz du contrat de concession.

Les charges d'investissement affichées dans le compte d'exploitation synthétique de la concession n'intègrent aucune rémunération des montants investis par GRDF, contrairement à ce qui est fait dans les CRAC des concessions relevant du tarif péréqué ATRD défini par la CRE.

Evolution de la durée de remboursement de certains ouvrages

Dans le cadre de l'ATRD6, la CRE a décidé de réduire la durée de remboursement des branchements et conduites d'immeubles / conduites montantes de 45 à 30 ans, à partir du 1^{er} janvier 2020. Cette décision concerne les nouveaux investissements et les ouvrages mis en service à compter de 2005, et a été retenue par la CRE afin de limiter les risques de coûts échoués à moyen terme.

La réduction de cette durée réglementaire d'amortissement entraîne une augmentation des charges d'investissement sur la période tarifaire à venir, toutes choses égales par ailleurs.

Pour les autorités concédantes, cette évolution se traduit, à partir des données 2020, par une diminution de la valeur nette du patrimoine (VNC) plus rapide par rapport à la situation précédente.

La durée de remboursement économique des autres actifs reste inchangée.





05 La transition écologique

5.1	Le gaz vert	74
5.2	La mobilité durable	78
5.3	Sobriété énergétique	80
5.4	Responsabilité sociétale de l'entreprise	82

5.1 Le gaz vert

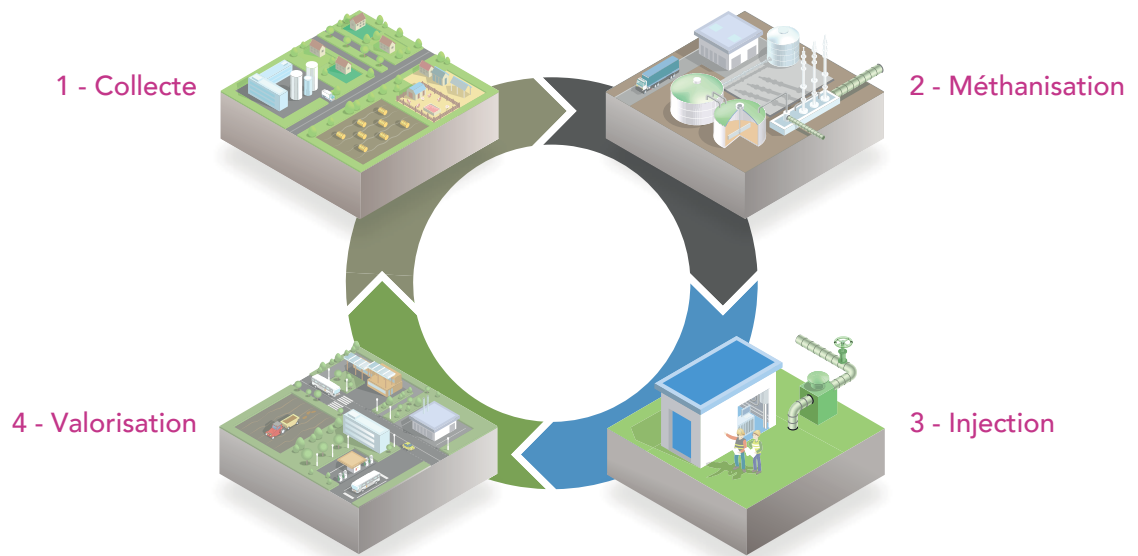
Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Le biométhane



1 - Collecte

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

2 - Méthanisation

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

3 - Injection

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

4 - Valorisation

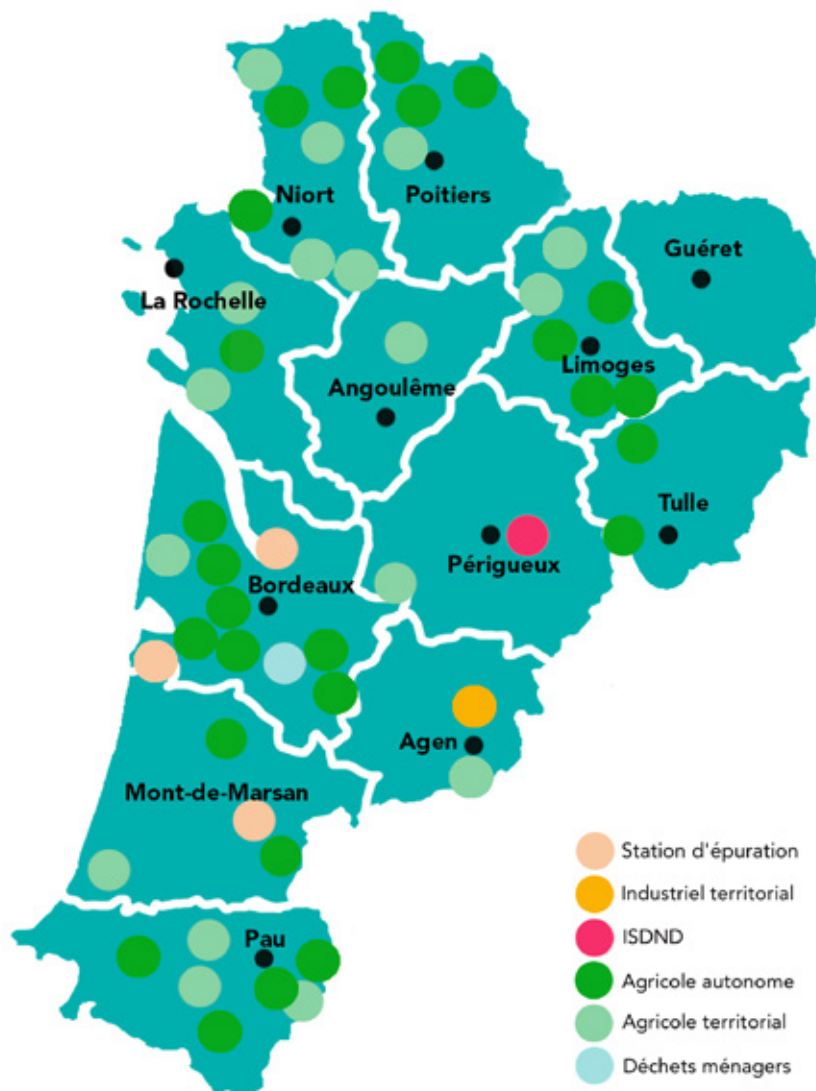
Le digestat, engrais naturel, peut être épandu sur les terres agricoles. Le biométhane est injecté dans le réseau pour une utilisation similaire à celle du gaz naturel : chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, électricité, carburant...

La Nouvelle Aquitaine est une région dynamique, avec un fort potentiel de développement.

Sur son territoire, elle accueille déjà 49 sites de méthanisation. Ainsi, 1 172 GWh de biométhane sont produits et consommés localement, soit l'équivalent de la consommation de 293 000 logements neufs ou 5 000 bus au bioGNV.

Le registre des capacités recense 103 projets pour une capacité totale de 2 135 GWh/an soit l'équivalent d'un doublement de la capacité d'injection d'ici fin 2026.

Carte des sites de méthanisation



Le réseau de distribution de gaz se prépare à accueillir l'hydrogène

L'hydrogène renouvelable ou bas-carbone est un vecteur énergétique qui présente de nombreux atouts : il peut être produit à partir de nombreuses sources d'énergies primaires renouvelables (EnR) ou bas-carbone, ainsi que stocké et transporté sur de grandes distances grâce notamment à des réseaux de distribution.

En complément du biométhane, il pourrait apporter de la flexibilité au système énergétique français et augmenter l'intégration des EnR.

La plupart des grands pays industrialisés investissent massivement dans le développement de l'hydrogène, qui apparaît comme une solution complémentaire au biométhane et à l'électricité pour décarboner certains secteurs industriels, la mobilité lourde, voire certaines typologies de bâtiments.

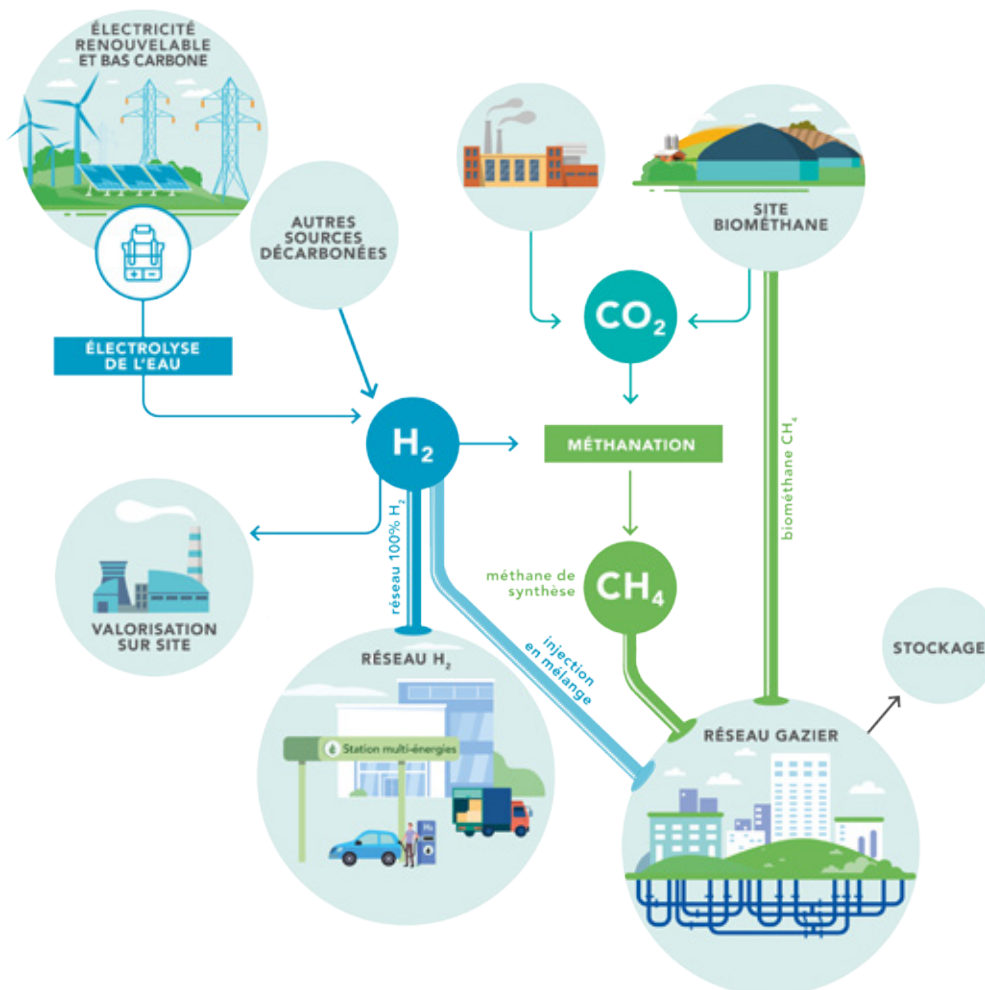
La France a publié en 2020 sa stratégie nationale hydrogène et a annoncé des subventions à hauteur de 10 milliards d'euros sur 10 ans, avec l'ambition d'être un leader dans le domaine, notamment sur la production d'hydrogène vert par électrolyse.

La conviction de GRDF est que les réseaux de distribution seront un accélérateur du développement de l'hydrogène, offrant une solution sûre, compétitive, à faible impact environnemental et sans nuisance pour acheminer l'hydrogène vers les clients plus diffus. Les premiers résultats de R&D et le benchmark international montrent la très forte compatibilité des matériaux utilisés aujourd'hui pour la distribution du gaz avec l'hydrogène, ouvrant ainsi des perspectives pour des réseaux neufs ou de la conversion à moindres coûts.

GRDF se prépare d'ores et déjà à accueillir ce nouveau gaz, en réponse aux attentes des collectivités et des clients désireux d'inclure la brique hydrogène à leur feuille de route de décarbonation. Pour cela, un plan d'action ambitieux est mis en place visant à lever les derniers verrous techniques, réglementaires et économiques et à préparer des expérimentations sur le terrain à partir de 2025.

L'hydrogène viendra progressivement compléter la palette des gaz verts pour un mix 100% décarboné à l'horizon 2050. Vu d'aujourd'hui, le potentiel de production d'hydrogène est de 100 TWh à cette échéance.

Selon France Hydrogène, la filière représente à date plus de 4 000 emplois en France et a un potentiel de 100 000 emplois directs et indirects à l'horizon 2030.



5.2 La mobilité durable

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Sur votre région administrative, il y a 30 stations GNV raccordées au réseau GRDF, correspondant à une consommation de 100 GWh.

La filière reste dynamique en Nouvelle-Aquitaine avec l'ouverture de 5 nouvelles stations publiques en 2022. Les stations privées, quant à elles, sont principalement dédiées au transport de voyageurs.

La Programmation Pluriannuelle de l'Énergie estime que 20% des poids-lourds, 3,7% des utilitaires et près de 10% des bus et autocars pourraient rouler au GNV/bioGNV d'ici 2028. En effet, les véhicules GNV/bioGNV sont classés en **catégorie 1 pour les vignettes CRIT'Air** et sont donc considérés comme des véhicules à faible émission de polluants atmosphériques. Ils peuvent ainsi bénéficier de conditions de circulation privilégiées dans les zones à faibles émissions ou en cas de pic de pollution.

De plus, les véhicules utilisant du BioGNV affichent le meilleur bilan carbone en considérant l'analyse de cycle de vie (source IFP Energies Nouvelles), et il coûte 7 fois moins cher de décarboner le transport avec un poids lourd roulant au BioGNV qu'avec un véhicule électrique de même tonnage (livre blanc BioGNV-GNV).

5.3 Sobriété énergétique

Croiser les données, un enjeu majeur de la transition écologique

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

Les « données énergies » (i.e. consommation de gaz, production de gaz vert, positionnement du réseau de distribution de gaz, etcetera), croisées avec les autres données du territoire, constituent une base essentielle pour identifier les enjeux locaux et cibler les leviers d'actions correspondants

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

Les données gaz mises à disposition des collectivités

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

Le gaz : une énergie nécessaire pour réussir la décarbonation

Le gaz représente aujourd'hui 20 % des émissions de CO₂ en France et pourrait, à lui seul, contribuer à plus de 25 % aux efforts de décarbonation attendus en 2030.

Une maison sur 3, un appartement sur 2 et près de la moitié des bâtiments tertiaires sont actuellement chauffés au gaz.

Trois leviers pour accélérer la décarbonation : efficacité énergétique, sobriété énergétique et gaz verts

- Une forte réduction des consommations est accessible via l'amélioration de l'efficacité énergétique : avec le passage en chaudière à Très Haute Performance Énergétique, un gain immédiat de 20 à 30% en consommation et jusqu'à 50% de baisse d'émission de CO₂ sont constatés (ex : conversion fioul vers gaz). Avec la Pompe à Chaleur Hybride : 40% de gain de consommation et jusqu'à -80% d'émissions de CO₂ par rapport à une ancienne chaudière fioul.
- Une sobriété renforcée par le contexte énergétique inédit de 2022 (-17% vs 2021) et qui peut s'inscrire dans la durée
- Une dynamique des gaz verts : aujourd'hui, en France, la capacité de production de gaz verts pourrait atteindre l'équivalent de 11 réacteurs nucléaires en 2030, en retenant l'objectif atteignable de 20 % de gaz verts.

GRDF accompagne la maîtrise de la demande en énergie des clients particuliers

GRDF, en tant que principal distributeur de gaz en France, contribue activement à la maîtrise de la demande en énergie et joue ce rôle, attribué à ce jour, aux fournisseurs d'énergies et aux autres acteurs du marché.

En accord avec la CRE et les fournisseurs, GRDF propose de mettre en place un plan spécifique sur la maîtrise de la demande en énergie (MDE), notamment grâce aux compteurs communicants gaz.

Les compteurs communicants peuvent aider à la maîtrise des consommations par la bonne exploitation des données et leur traduction en terme de consommation.

Le projet MDE se déroule en deux grandes étapes avec une première phase, débutée début octobre 2022 qui a duré tout l'hiver, pour contacter 500 000 clients présentant une consommation anormalement élevée, et les accompagner dans la maîtrise de leur énergie. Un retour positif avec plus de 130 000 clients sensibilisés et 15 000 clients accompagnés. 69% des clients interrogés ont déclaré être satisfaits des échanges avec les conseillers GRDF, et 68% ont trouvé le contenu de l'échange intéressant. La seconde phase est lancée en 2023 auprès d'un plus grand nombre de clients.

5.4 Responsabilité sociétale de l'entreprise

La politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)

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

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

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

Les actions lancées sont menées à deux niveaux :

- Au service de la collectivité, en proposant des solutions pour la transition énergétique des territoires : développement du gaz vert et de la mobilité durable, déploiement d'outils de performance énergétique et de maîtrise de l'énergie, transformation du réseau de distribution de gaz en outil de pilotage de la transition énergétique.
- Au service de la société civile, en mettant en œuvre au quotidien des actions locales de lutte contre la précarité énergétique, d'insertion sociale et professionnelle et de limitation des impacts environnementaux.

Achats responsables : GRDF obtient l'unique label attribué par les pouvoirs publics en la matière

GRDF a reçu le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR), unique label reconnu par l'Etat dans ce domaine. Cette reconnaissance décernée conjointement par le médiateur des entreprises et le conseil national des achats, distingue les organisations ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Le plus haut niveau de reconnaissance, à savoir un critère d'excellence, a été attribué à GRDF sur la question de la contribution au développement du territoire saluant la qualité et l'impact positif des coopérations entre GRDF et les acteurs et/ou écosystèmes locaux.

Attribuée pour une durée de 3 ans, cette distinction témoigne des nombreuses actions concrètes engagées durablement par GRDF dans des pratiques d'achats responsables, vertueuses et réciproques. Elle témoigne également de son rôle d'acteur du développement économique local.



06 GRDF & Vous

6.1	La distribution du gaz, une mission de service public	86
6.2	Une organisation à votre service	90
6.3	Les outils digitaux à votre disposition	93



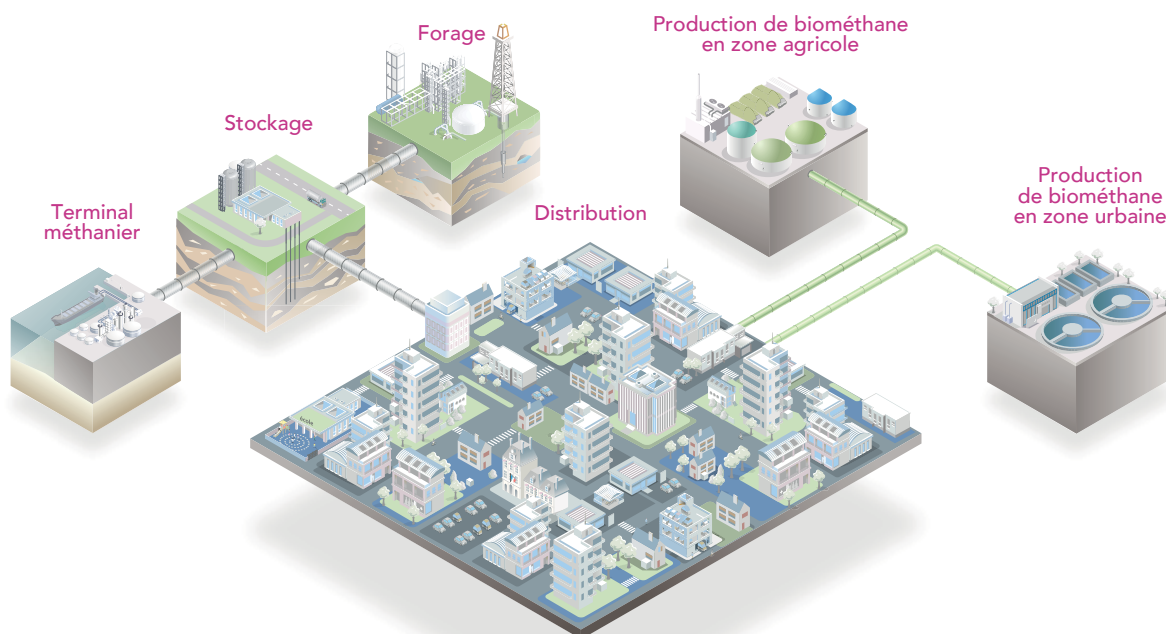
6.1 La distribution du gaz, une mission de service public

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée des activités suivantes :

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

La chaîne gazière



Terminal méthanier

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

Stockage

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

Forage

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

Distribution

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

Production de biométhane en zone agricole

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

Production de biométhane en zone urbaine

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

La triple autorité encadrant la distribution du gaz

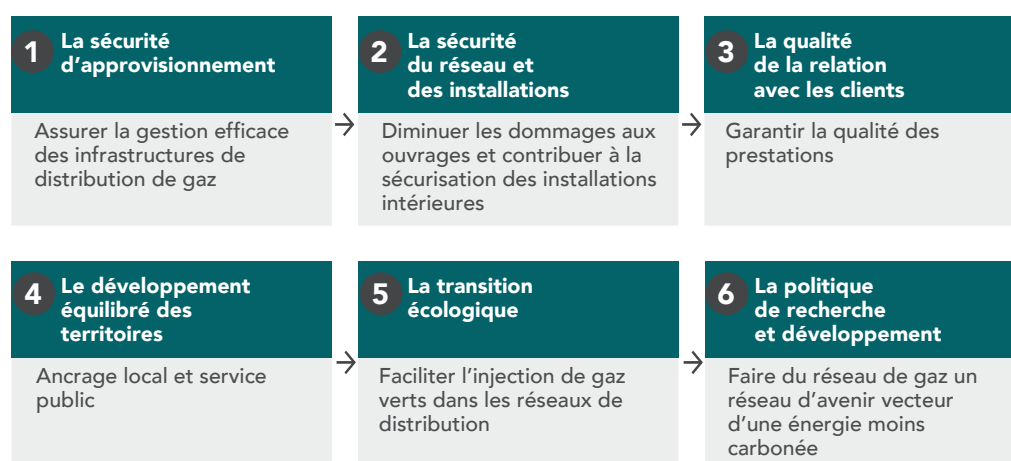
Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

- L'État : GRDF est lié à l'État par un contrat de service public signé pour une

- durée de 4 ans (2019-2023) et soumis à la réglementation régissant son activité.
- La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) : elle fixe le tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Distribution (ATRD) à l'intérieur de la zone de desserte de chaque distributeur ainsi que le contenu et le tarif des prestations complémentaires des Catalogues des Prestations de chaque opérateur.
 - L'Autorité Concédante : elle exerce notamment le contrôle du bon accomplissement par GRDF des missions de service public déléguées et des engagements du contrat de concession qui la lie à GRDF.

Les missions de GRDF de service public

L'État a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) pluriannuel conclu entre les deux parties, mettant un accent particulier sur la sécurité d'approvisionnement, la sécurité des réseaux et des installations, la qualité de la relation avec tous les clients, le développement équilibré des territoires, la transition écologique et la politique de recherche et de développement.

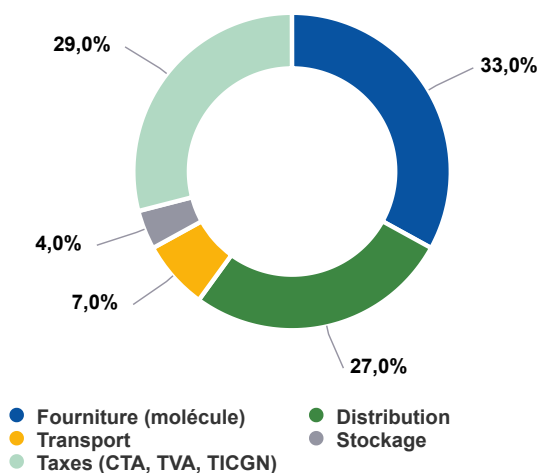


La facture type

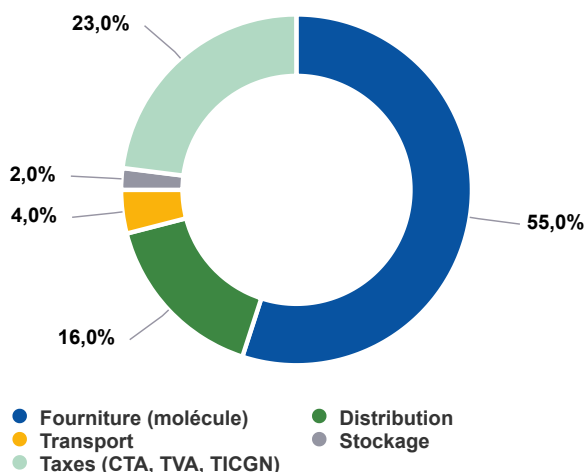
Composantes de la facture d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en début d'année 2021 (source : site Internet CRE).

Facture type d'un client résidentiel en 2021



Facture type d'un client résidentiel en 2022



Le gaz, une énergie compétitive

Le gaz est une des énergies les plus compétitives. Pour suivre l'évolution des prix des énergies, GRDF met à disposition de tous les clients sur son site Internet un outil interactif présentant un « baromètre » de ces prix : www.grdf.fr/particuliers/evolution-prix-energies



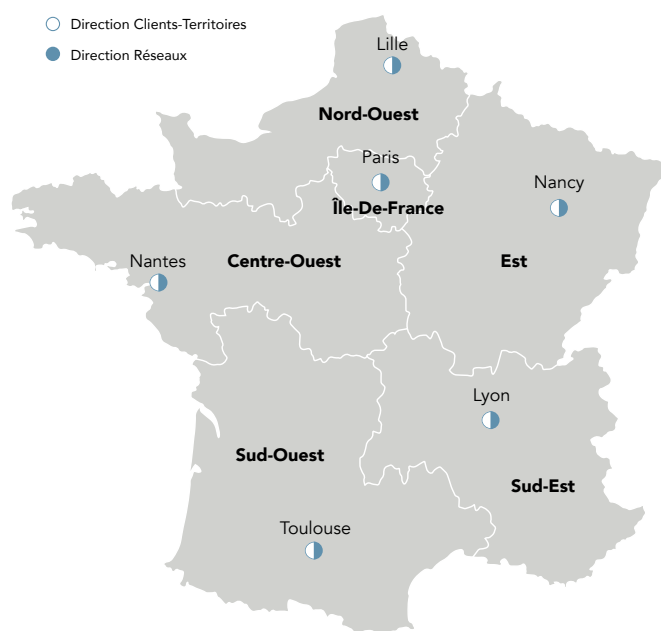
6.2 Une organisation à votre service

L'organisation de GRDF

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.



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

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

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

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



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

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

Des agences locales

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



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

Des agences régionales

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



Des services nationaux

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



Les chiffres clefs de GRDF



Le plus long réseau de gaz en Europe

205 809 km

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

239 TWh

de gaz
acheminé

1,1 milliard d'€

investis pour développer,
entretenir et exploiter
le réseau

1 million d'€

consacré chaque jour
à la sécurité du réseau



Une entreprise dynamique



11 419
collaborateurs



513
embauches
en CDI



702
alternants
vont être formés
chez GRDF



3,37
milliards d'€
de chiffre d'affaires



Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients

en France

9 586 communes

desservies par le réseau
de distribution de gaz

77 % de la population

habite une commune desservie
en gaz par GRDF

515 stations GNV

raccordées sur le réseau GRDF

**428 sites
d'injection biométhane**

exploités sur le réseau GRDF

5,4 TWh

de biométhane injecté
dans le réseau GRDF

6.3 Les outils numériques à votre disposition

Le Portail Collectivités : le nouvel espace digital à votre service

Le Portail Collectivités a été mis en service fin 2021, et remplace les outils MaConcessionGaz et MonRéseauGaz.

Accessible sur grdf.fr, le Portail Collectivités est un espace dédié et sécurisé offrant à toutes les collectivités desservies en gaz l'accès à un ensemble de services et de données relatifs à l'activité de GRDF sur leur territoire pour répondre à leurs besoins.



Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.



Lexique

Branchement

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

Branchement particulier

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

Catalogue des prestations

Liste des prestations disponibles pour le client et/ou le fournisseur, établie par GRDF et publiée sur le site www.grdf.fr.

Compteur

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

Compteur Domestique

Compteur dont le débit nominal est strictement inférieur à 16m³/h. Il s'agit donc des compteurs de type G4 (6m³/h) et G6 (10m³/h).

Compteur Industriel

Compteur dont le débit nominal est supérieur ou égal à 16m³/h. Il s'agit donc des compteurs de type G10 (16m³/h) et au-delà.

Concentrateur

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

Conditions standard de livraison (CSL)

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

Conduite d'immeuble (CI)

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

Conduite montante (CM)

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

Contrat d'acheminement

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

Contrat de fourniture

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

Degré-jour (de chauffe)

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

Dispositif de mesurage

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

Fournisseur

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

Gestionnaire du réseau de distribution (GRD)

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

GNV

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

Installation intérieure

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

IRIS

Les IRIS (Ilots Regroupés pour l'Information Statistique) sont définis par l'INSEE et constituent « la brique de base en matière de diffusion de données infra-communales ». Il doit respecter des critères géographiques et démographiques et avoir des contours identifiables sans ambiguïté et stables dans le temps.

Normo mètre cube (Nm³)

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

Poste d'injection

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

Poste de livraison

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

Lexique

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)

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

Pression de livraison

Pression relative du gaz au point de livraison.

Quantité acheminée

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

Réseau de distribution

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

Réseau BP

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

Réseau MPA

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

Réseau MPB

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

Réseau MPC

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

Compte rendu d'activité de concession 2022

MEES

DIRECTEUR DE PUBLICATION : JÉRÔME CHAMBIN

RÉDACTEURS : CÉCILE NIVAUD, EMILIO SOBA, VALENTINE THOMAS

Date de création : juin 2023
Compte rendu d'activité créé par la Solution PADDIX® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Quel que soit votre fournisseur

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

