



BILAN D'ACTIVITÉ  
2021



## contrats historiques du SDEC ENERGIE







## L'édito

La transition écologique vers la neutralité carbone en 2050, la sécurité d'approvisionnement, la création de valeur sur les territoires sont des enjeux majeurs, et le gaz, de plus en plus vert, est un levier efficace et accessible pour décarboner à coûts maîtrisés la société, tout en apportant des solutions locales porteuses de bénéfices économiques et environnementaux dans les territoires.

Vous le savez, GRDF est convaincu que la transition écologique ne sera possible que si elle se traduit concrètement en actions au plus proche des territoires et décidées localement en concertation avec tous les acteurs.

Et vous, autorités concédantes, êtes de plus en plus nombreuses à vous engager dans la réalisation de projets concrets en faveur du développement de moyens de production de gaz vert, énergie durable, locale et stockable dans des infrastructures existantes pour décarboner les usages énergétiques à un coût soutenable et maîtrisé pour les clients.

Ainsi en 2021, au périmètre national, ce sont 152 nouveaux sites qui injectent du biométhane dans l'ensemble des réseaux de gaz. Au total, cela représente 365 sites en fonctionnement pour une capacité de production de 6,4 TWh par an, soit l'équivalent de la consommation de 1 606 740 logements neufs ! Et la dynamique reste soutenue, avec un potentiel supplémentaire de 19 TWh en cours d'étude ou de réalisation. Pour accueillir ces nouvelles capacités d'injection, 287 zonages de raccordement ont été validés pour 528 M€ d'investissements de renforcement des réseaux. L'objectif de 10% de gaz vert injecté prévu en 2030 sera atteint et même dépassé d'ici 2 à 3 ans dans certains territoires.

Pour renforcer encore son ancrage local, GRDF s'est récemment doté d'une raison d'être : *Agir pour donner au plus grand nombre le choix d'une énergie d'avenir, performante, renouvelable, sûre et abordable, au cœur de la vie des territoires.* Celle-ci exprime la vision que notre entreprise a de son rôle dans la société et pour les générations futures. Elle reflète les valeurs de service public qui sont au cœur de notre identité et que nous portons avec fierté partout où nous sommes présents.

Je suis très heureuse de partager avec vous cette vision dans ce compte-rendu qui fait le point sur l'activité de GRDF sur votre concession en 2021.

Laurence Poirier-Dietz  
Directrice générale





<b>01</b>	<b>L'essentiel de votre territoire</b>	<b>6</b>
	Les chiffres clefs de votre territoire	8
	Vos interlocuteurs territoriaux	10
	Votre territoire	11
<b>02</b>	<b>L'activité au quotidien</b>	<b>14</b>
	Les clients et leurs usages	16
	Les services et les prestations	22
	L'activité de comptage	24
	L'écoute client	28
	La chaîne d'intervention	34
	La sécurité du réseau	39
<b>03</b>	<b>Le patrimoine de votre territoire</b>	<b>48</b>
	Les ouvrages	50
	Les chantiers	57
	Les investissements	60
	La valorisation du patrimoine	66
<b>04</b>	<b>Le compte d'exploitation</b>	<b>70</b>
	Le tarif de distribution - ATRD	72
	La synthèse du compte d'exploitation	74
	Les recettes	77
	Les charges	79
	L'équilibre financier	83
<b>05</b>	<b>La transition écologique</b>	<b>86</b>
	Le gaz vert	88
	La mobilité durable	90
	Les données au service de la maîtrise de l'énergie	91
<b>06</b>	<b>GRDF &amp; Vous</b>	<b>92</b>
	La distribution du gaz, une mission de service public	94
	Une organisation à votre service	97
	Les outils digitaux à votre disposition	101





# 01

## L'essentiel de votre territoire

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

## 1.1 Les chiffres clefs de votre territoire

### Clientèle



**112 082**

Nombre de clients



**1 695**

Nombre de premières mises en service clients



**2 942** GWh

Quantités de gaz acheminées



**94,1%**

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



**847**

Nombre de réclamations



**96,2%**

Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

### Économie



**13** M€

Investissements réalisés sur la concession



**37** M€

Recettes acheminement et hors acheminement



**162** M€

Valeur nette réévaluée du patrimoine



## Maintenance et sécurité



**139%**

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



**104%**

Taux de visites réalisées sur les postes de détente réseau



**103%**

Taux de visites réalisées sur les robinets

---

## Patrimoine



**2 291 km**

Longueur totale des canalisations



**106 573**

Nombre de compteurs domestiques actifs



**22 km**

Longueur de réseau développé

## 1.2 Vos interlocuteurs territoriaux



**Laura CORONNE**

Déléguee Territoriale

0760642817

[laura.coronne@grdf.fr](mailto:laura.coronne@grdf.fr)

## 1.3 Votre territoire

Le périmètre de ce bilan porte sur les 111 communes suivantes :

14009 - AMFREVILLE	14304 - GONNEVILLE-SUR-HONFLEUR
14020 - ARGENCES	14305 - GONNEVILLE-SUR-MER
14027 - AUNAY-SUR-ODON	14318 - GRAYE-SUR-MER
14030 - AUTHIE	14319 - GRENTHEVILLE
14047 - BAYEUX	14325 - HERMANVILLE-SUR-MER
14059 - BENERVILLE-SUR-MER	14327 - HEROUVILLE-SAINT-CLAIR
14066 - BERNIERES-SUR-MER	14328 - HEROUVILLETTE
14068 - BIEVILLE-BEUVILLE	14331 - HIEVILLE
14069 - BEUVILLERS	14333 - HONFLEUR
14076 - BLAINVILLE-SUR-ORNE	14339 - HUBERT-FOLIE
14079 - BLONVILLE-SUR-MER	14341 - IFS
14086 - BONNEVILLE-SUR-TOUQUES	14342 - ISIGNY-SUR-MER
14089 - BOUGY	14355 - LANTHEUIL
14092 - BOURGUEBUS	14365 - LION-SUR-MER
14101 - BRETTEVILLE-SUR-ODON	14371 - LIVAROT
14117 - CABOURG	14383 - LOUVIGNY
14118 - CAEN	14384 - LUC-SUR-MER
14119 - CAGNY	14407 - MATHIEU
14123 - CAIRON	14408 - MAY-SUR-ORNE
14125 - CAMBES-EN-PLAINE	14409 - MERVILLE-FRANCEVILLE-PLAGE
14131 - CANAPVILLE	14431 - MEZIDON-CANON
14137 - CARPIQUET	14436 - MONCEAUX-EN-BESSIN
14166 - COLLEVILLE-MONTGOMERY	14437 - MONDEVILLE
14167 - COLOMBELLES	14454 - MOUEN
14174 - CONDE-SUR-NOIREAU	14456 - MOULT
14181 - CORMELLES-LE-ROYAL	14480 - OSMANVILLE
14185 - COUDRAY-RABUT	14488 - OUISTREHAM
14191 - COURSEULLES-SUR-MER	14495 - PERIERS-SUR-LE-DAN
14197 - CRESSERONS	14514 - PONT-L'EVEQUE
14200 - CREULLY	14530 - RANVILLE
14215 - CUVERVILLE	14536 - LA RIVIERE-SAINT-SAUVEUR
14221 - DEMOUVILLE	14542 - ROSEL
14225 - DIVES-SUR-MER	14543 - ROTS
14228 - DOUVRES-LA-DELIVRANDE	14545 - ROULLOURS
14242 - EPRON	14556 - SAINT-ANDRE-SUR-ORNE
14243 - EQUEMAUVILLE	14557 - SAINT-ARNOULT
14249 - ESQUAY-NOTRE-DAME	14562 - SAINT-AUBIN-SUR-MER
14254 - ETERVILLE	14566 - SAINT-CONTEST
14257 - EVRECY	14578 - SAINT-GATIEN-DES-BOIS
14258 - FALAISE	14584 - SAINT-GERMAIN-DE-TALLEVENDE-LA-LANDE-VAUMONT
14266 - FEUGUEROLLES-BULLY	14587 - SAINT-GERMAIN-LA-BLANCHE-HERBE
14271 - FLEURY-SUR-ORNE	14620 - SAINT-MARTIN-AUX-CHARTRAINS
14274 - FONTAINE-ETOUPEFOUR	14623 - SAINT-MARTIN-DE-FONTENAY
14277 - FONTENAY-LE-MARMION	14630 - SAINT-MARTIN-DES-ENTREES
14287 - FRENOUVILLE	
14297 - GAVRUS	
14301 - GIBERVILLE	
14303 - GLOS	

14654 - SAINT-PIERRE-SUR-DIVES  
14663 - SAINT-VIGOR-LE-GRAND  
14666 - SANNERVILLE  
14675 - SOLIERS  
14697 - L'LOUDON  
14701 - TOURGEVILLE  
14707 - TOURVILLE-SUR-ODON  
14712 - TROARN  
14715 - TROUVILLE-SUR-MER  
14724 - VARAVILLE

14728 - VAUCELLES  
14730 - VAUDRY  
14738 - Verson  
14752 - VILLERS-BOCAGE  
14754 - VILLERS-SUR-MER  
14755 - VILLERVILLE  
14760 - VILLY-BOCAGE  
14761 - VIMONT  
14762 - VIRE

## 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](https://docgaz.grdf.fr/docs/crac_guide_de_lecture.pdf).







## 02 L'activité au quotidien

2.1	Les clients et leurs usages	16
2.2	Les services et les prestations	22
2.3	L'activité de comptage	24
2.4	L'écoute client	28
2.5	La chaîne d'intervention	34
2.6	La sécurité du réseau	39

## 2.1 Les clients et leurs usages

### Les clients et les consommations sur votre territoire

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 réalisée par le fournisseur d'énergie.

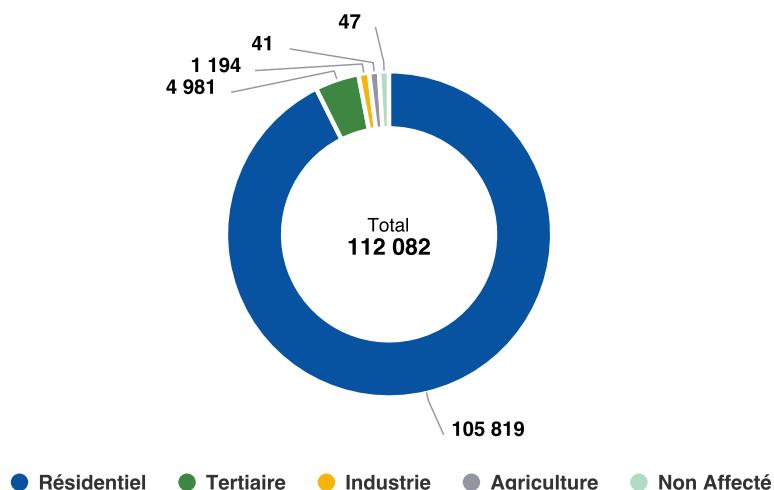


Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

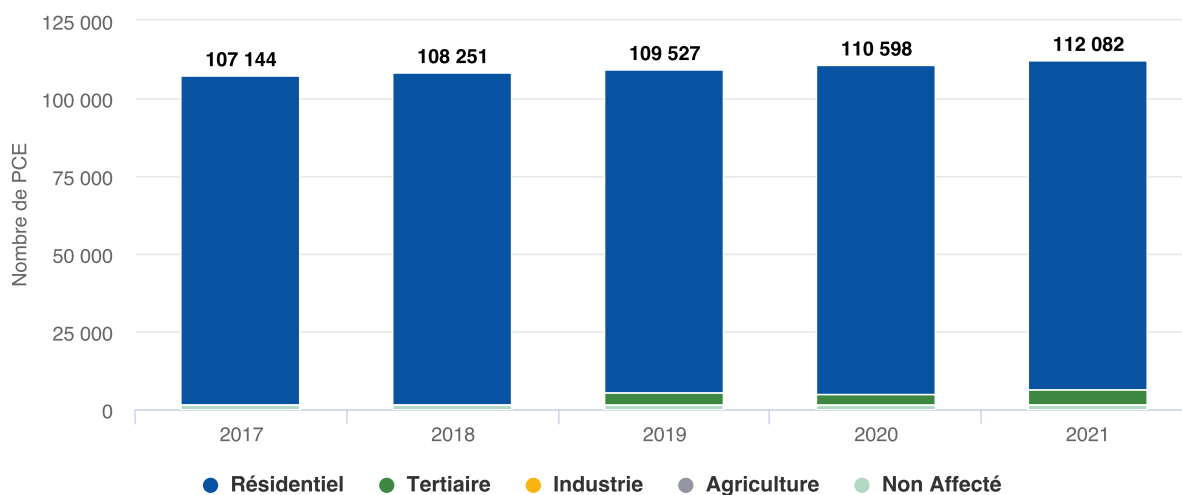
#### Les clients et la consommation par secteur d'activité

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

#### Répartition du nombre de clients par secteur d'activité en 2021

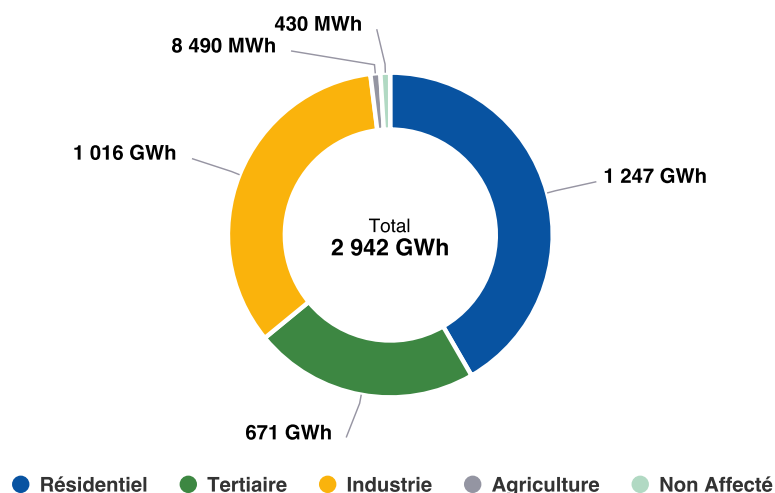


#### Évolution du nombre de clients par secteur d'activité

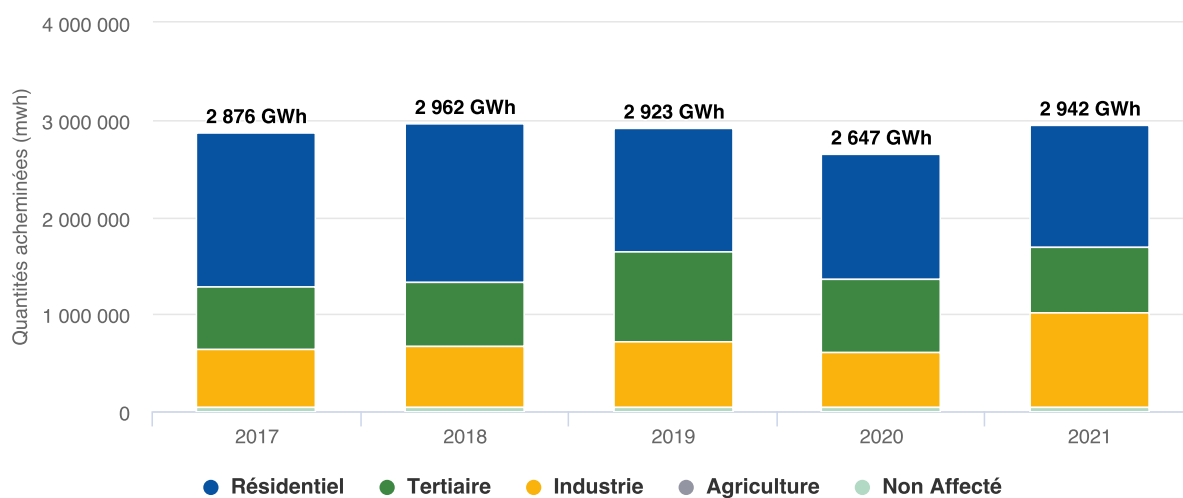




## Répartition des quantités acheminées par secteur d'activité en 2021



## Évolution des quantités acheminées par secteur d'activité



Vous pouvez constater une évolution marquée des données du secteur tertiaire entre l'année 2018 et 2019 et les suivantes. Cette évolution n'indique pas un réel changement d'utilisation du gaz sur votre territoire : 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.

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) tiendra 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'éventuelles aléas dans la complétude des informations reçues par GRDF.

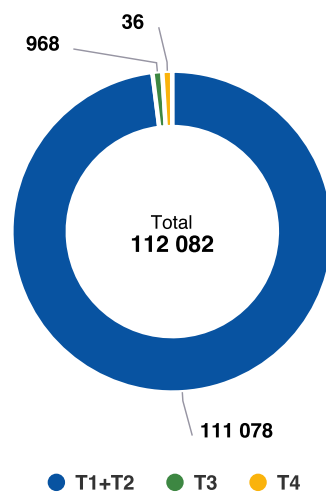
Enfin, une ultime évolution de la répartition en secteurs d'activités a été demandé par le Ministère de la Transition Écologique. Elle concerne la prise en compte des consommations correspondantes au code NAF « Production et distribution de vapeur et d'air conditionné ». Il s'agit entre autres de chaufferies 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.



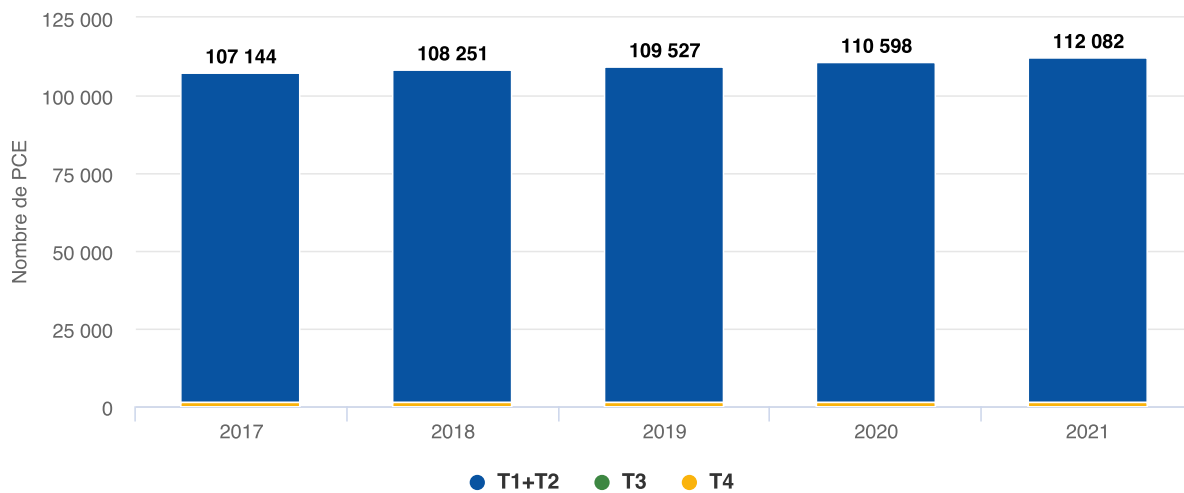
### Les clients et les consommations par tarif d'acheminement

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

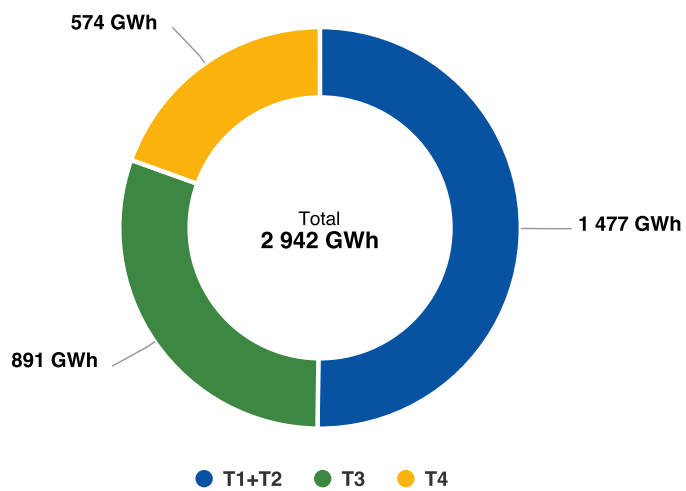
### Répartition du nombre de clients par tarif en 2021



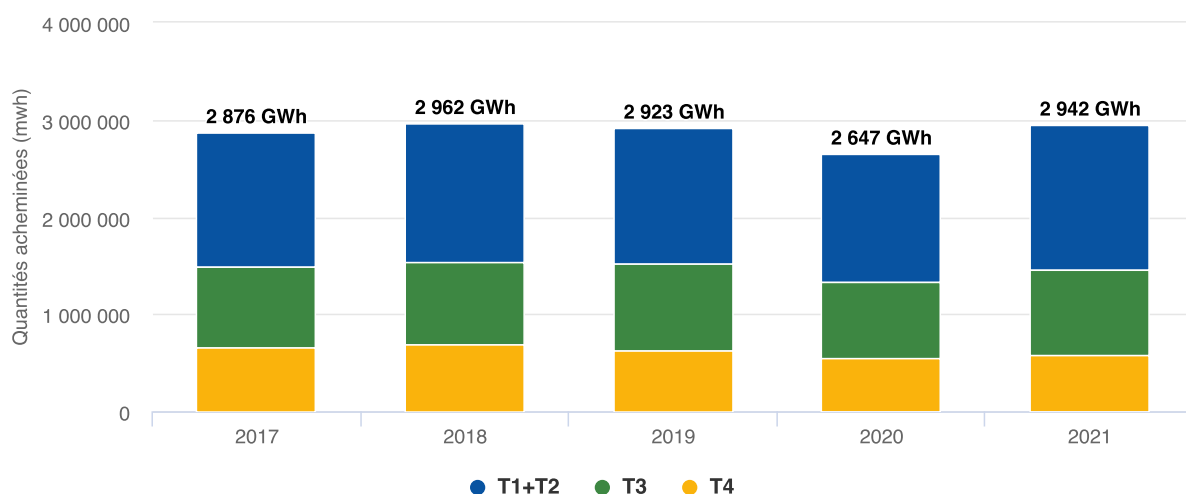
Évolution du nombre de clients par tarif



Répartition des quantités acheminées par tarif en 2021



## Évolution des quantités acheminées par tarif



## L'efficacité énergétique du réseau

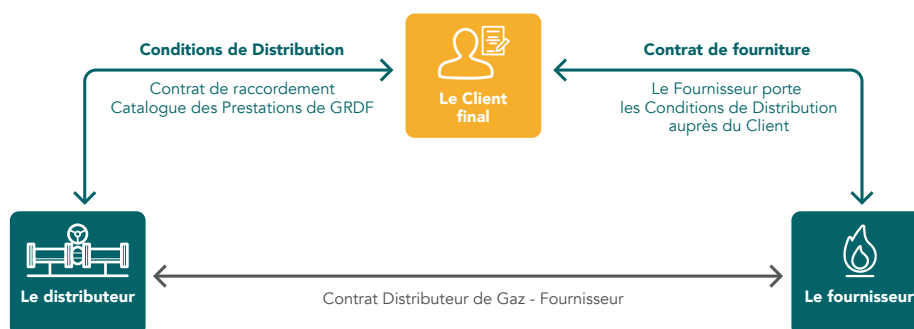
La sécurité du réseau et l'efficacité énergétique sont étroitement liées. Elles constituent deux priorités essentielles tant pour GRDF que pour les autorités concédantes. Les émissions de méthane sur les ouvrages concédés ont principalement pour origine les incidents et les dommages aux ouvrages causés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

GRDF observe l'évolution de ces émissions de méthane au niveau national. En 2021, celles-ci sont quasiment identiques à celles de 2020, année durant laquelle ces émissions avaient été marquées par une forte baisse liée notamment aux reports de travaux dus aux élections municipales puis à la crise sanitaire qui avaient permis de diminuer sensiblement les endommagements de canalisations gaz par les entreprises de terrassement.

Ce très bon résultat s'explique également par la poursuite des actions volontaires de GRDF et des pouvoirs publics en matière de conception des réseaux, de modernisation de la cartographie et de 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 suivante : [www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations](http://www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations).

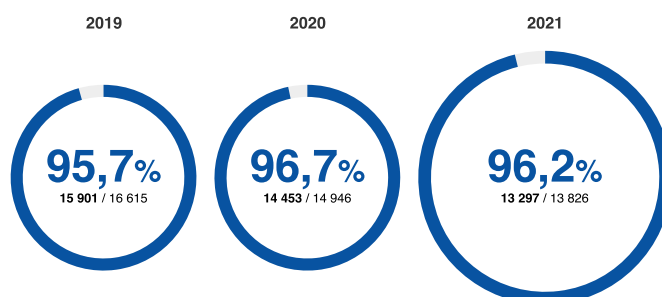
Les principales évolutions du catalogue 2021 publié le 1er juillet 2021 ont notamment porté sur :

- Des compléments apportés aux prestations en lien avec les compteurs communicants.
- Une modification des prestations relatives à l'injection du Biométhane dans les réseaux.

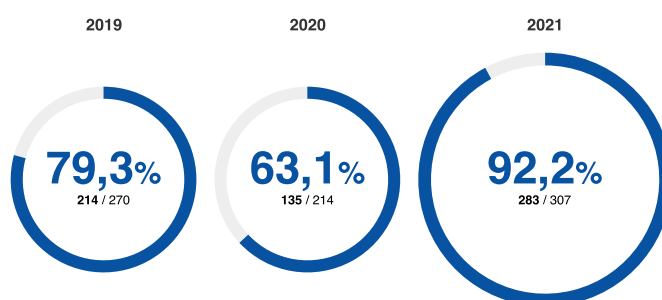
## Principales demandes de prestations réalisées sur la concession

	2019	2020	2021
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	14 740	13 749	14 933
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	8 794	7 845	8 295
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	455	469	492
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	9 032	8 100	8 528
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	727	464	560
Déplacement vain ou annulation tardive facturés	435	256	360
1ère mise en service	1 357	1 435	1 695

### 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 97,9% sur votre territoire. Il correspond à la consolidation du télérelevé des nouveaux compteurs communicants.

Le « taux de relevés corrigés » est de 0,8% sur votre territoire. 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 99,2% sur votre territoire. 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.

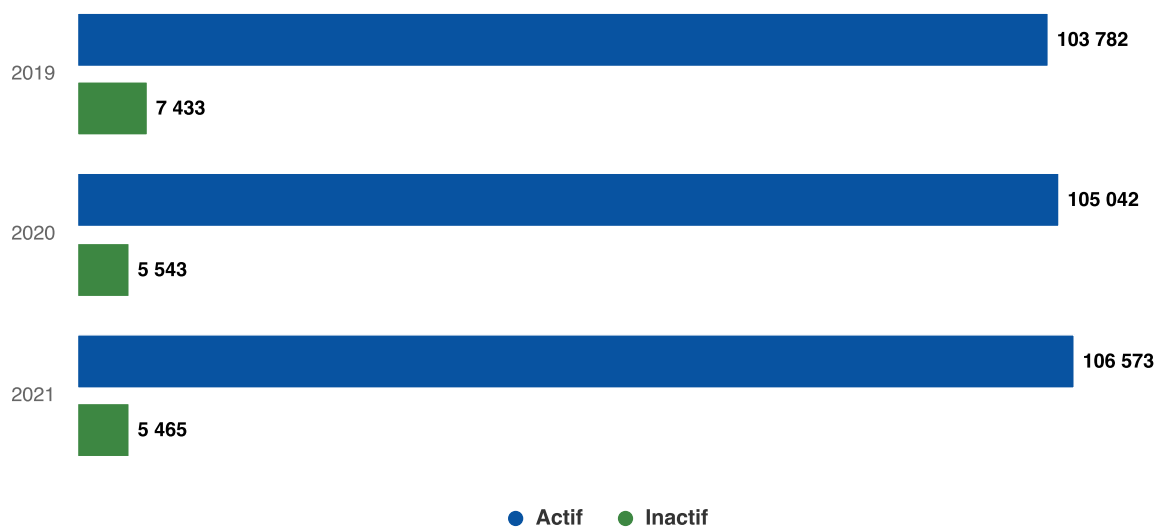
### L'accessibilité des compteurs non communicants lors du relevé

La majorité des 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.

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

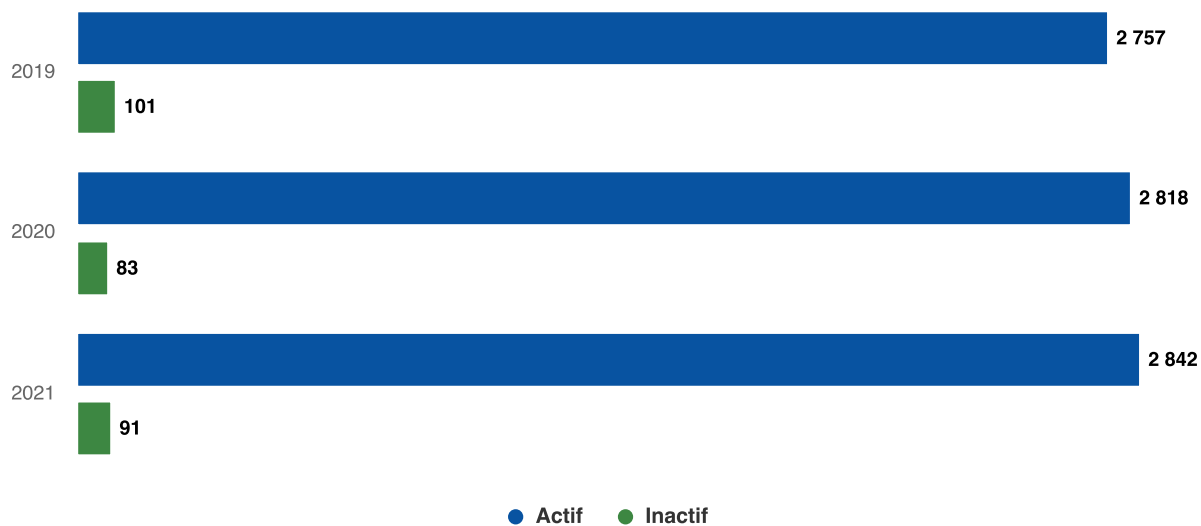


### Évolution des compteurs domestiques actifs et inactifs

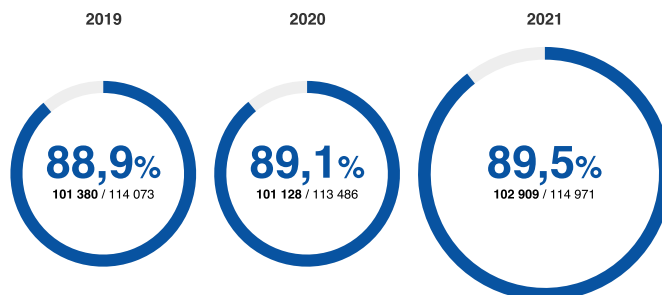


En 2021, sur votre territoire le nombre de compteurs domestiques est de 112 038. En 2020, ce nombre était de 110 585 et de 111 215 en 2019.

### Évolution des compteurs industriels actifs et inactifs



### Taux d'accessibilité des compteurs domestiques et industriels



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

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

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 poursuit jusqu'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 territoire, 99 497 compteurs communicants ont été installés dont 3 327 en 2021. De plus, 74 concentrateurs ont été installés depuis le début du déploiement dont 10 en 2021.

## 2.4 L'écoute client

### Le Service Client GRDF

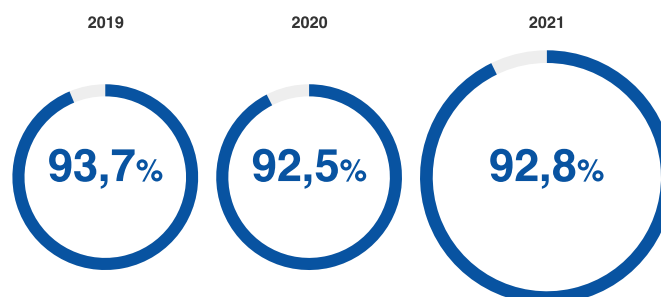
Le Service Client GRDF traite l'ensemble des demandes (hors Urgence Sécurité Gaz) concernant le raccordement, le conseil en matière de solutions gaz naturel et l'ensemble des prestations réalisées par GRDF. Il est dédié à tous les clients, promoteurs, partenaires et fournisseurs. Vous pouvez contacter nos conseillers sur notre site internet [grdf.fr](http://grdf.fr) (rubrique Aide & contacts) ou par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 17h.



# 76 932

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 1 806 élus et fonctionnaires territoriaux ont répondu à cette enquête, soit autant que les deux années précédentes. Avec 98% de collectivités se déclarant satisfaites de la relation concessionnaire, la qualité s'est maintenue par rapport à 2020.

Dans le détail, on observe notamment que 95% des collectivités se déclarent confiantes dans la qualité des données fournies, et 94% 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 mieux répondre aux attentes des collectivités locales et apporter au cœur des territoires une énergie sûre et de plus en plus renouvelable.

95% des  
collectivités  
réaffirment leur  
satisfaction à  
GRDF

### Satisfaction des clients particuliers et professionnels

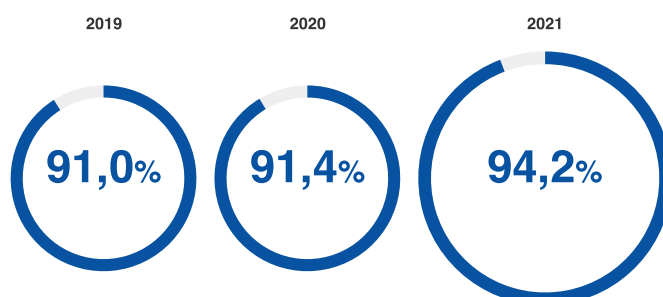
Un dispositif dématérialisé d'enquêtes de satisfaction est actif depuis 2015. Il permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les différentes prestations de GRDF.

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

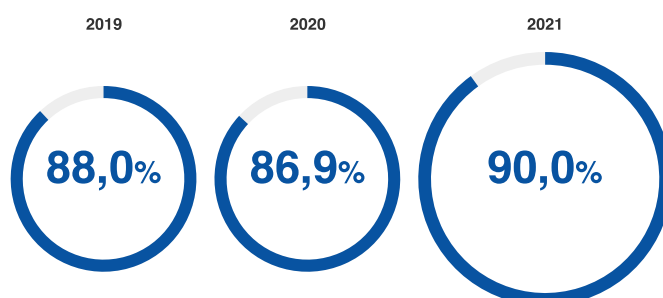


Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

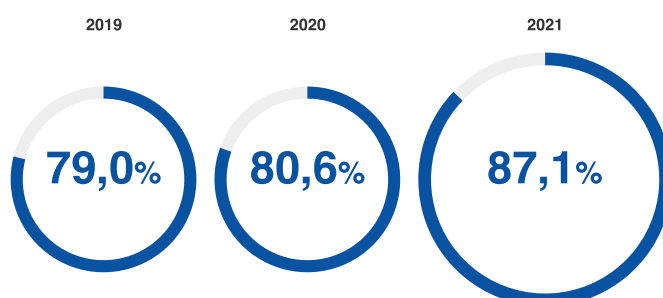
### Taux de satisfaction des particuliers lors d'un raccordement (avec ou sans extension) - hors collectif sur votre région GRDF

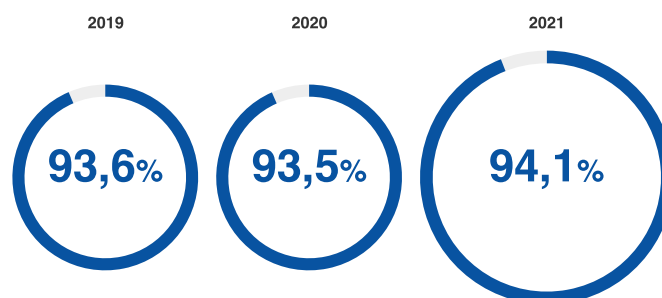


### Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention sur votre région GRDF



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



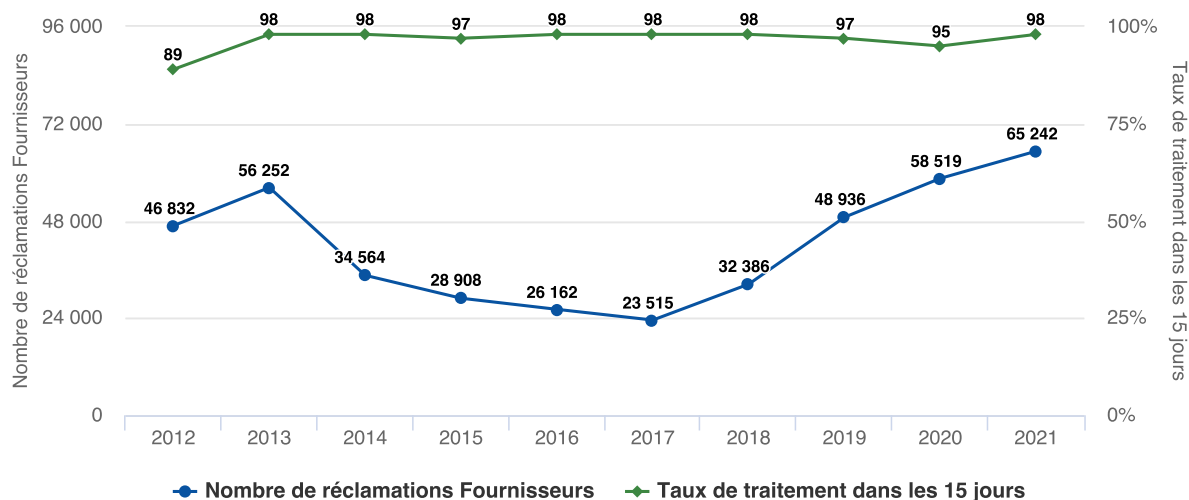
**Taux de satisfaction des particuliers et professionnels pour l'accueil  
dépannage gaz / exploitation maintenance sur votre région GRDF****La gestion des réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients**

Après une baisse continue du nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients depuis l'ouverture des marchés et jusqu'en 2017, les années 2018-2021 sont marquées par une augmentation des réclamations.



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

## Évolution des réclamations Fournisseurs courantes au niveau national



En 2021 sur votre région GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes dans les 15 jours atteint 98,7%.

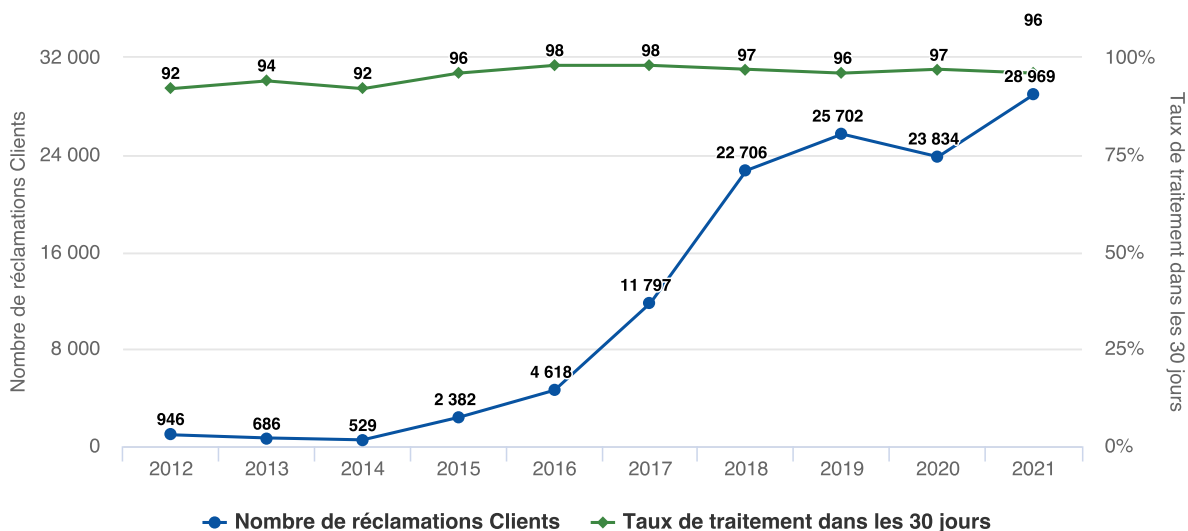
### La gestion des réclamations directement émises par les clients

Les réclamations émises directement par les clients ont été en forte augmentation ces dernières années, cette évolution de la volumétrie des réclamations est la résultante de deux phénomènes :

- Une tendance générale et progressive depuis 2014 pour trois raisons :
  - GRDF est plus connu des clients et ceux-ci l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie,
  - GRDF a fait évoluer son Service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site 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 (de nouvelles actions de sensibilisation de l'ensemble des acteurs ont d'ailleurs été réalisées en 2020 et 2021).
- GRDF a intensifié depuis 2018 le déploiement des compteurs communicants dont la généralisation a été initiée en 2017, entraînant des retours clients selon le contexte, comme évoqué ci-dessus.

Les délais de traitement de ces réclamations sont en légère dégradation en 2021 avec près de 96% de réponses apportées en moins de 30 jours contre 97% en 2020.

### Évolution des réclamations Clients courantes au niveau national

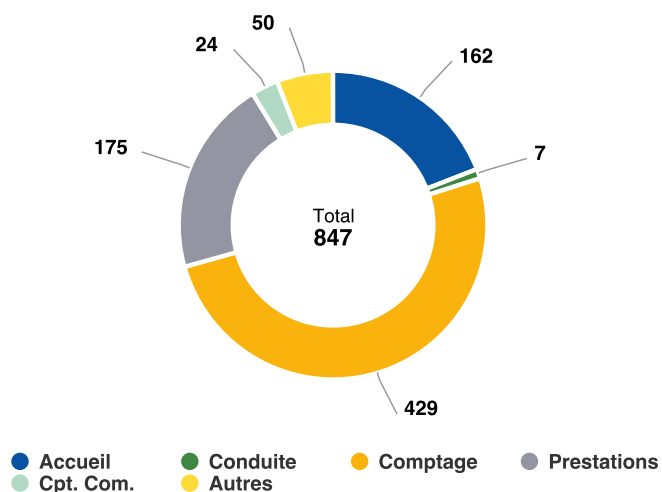


### Les réclamations sur votre territoire

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

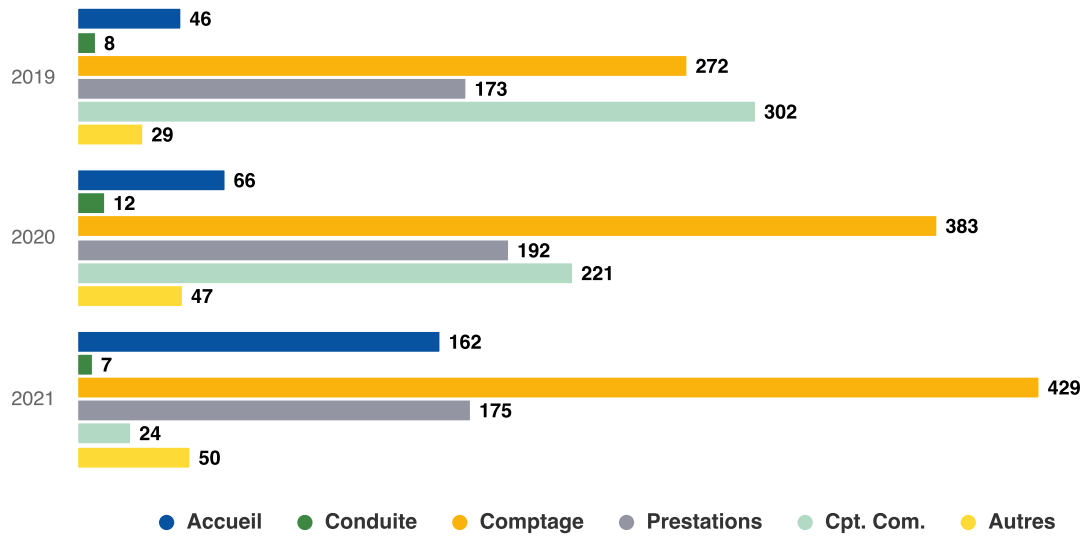
- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes,
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau,
- « Comptage » : données de comptage (hors pose de compteur communicant),
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations,
- « Cpt. Com. » : opérations de pose des compteurs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

### Répartition des motifs de réclamations en 2021





### Evolution du nombre de réclamations par motif



En 2021 sur votre territoire, le nombre total de réclamations est de 847. Ce nombre total était de 921 en 2020, et de 830 en 2019.

En 2021 sur votre territoire, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 92,3%.

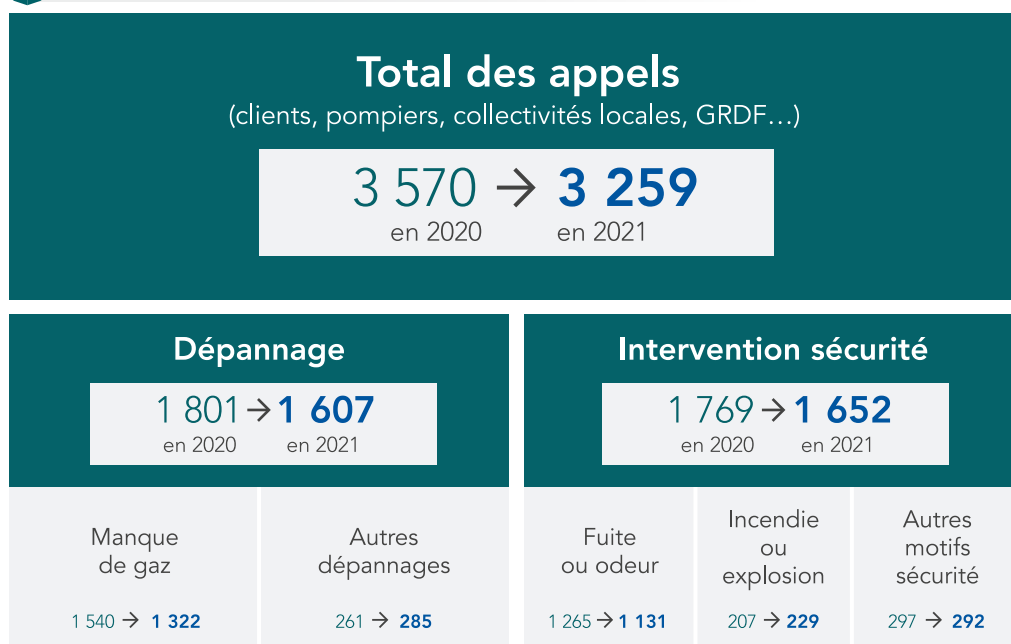
## 2.5 La chaîne d'intervention

### Les appels sur votre territoire

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 99,6%.

### Les incidents sur votre territoire

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

## Nombre total d'incidents

1 605 → 1 586  
 en 2020 en 2021

### Incidents, par nature

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite	Fuite de gaz sans incendie ni explosion	Incendie et/ou explosion	Autres natures
442 → 505	881 → 770	72 → 123	210 → 188

### Incidents, par siège du défaut

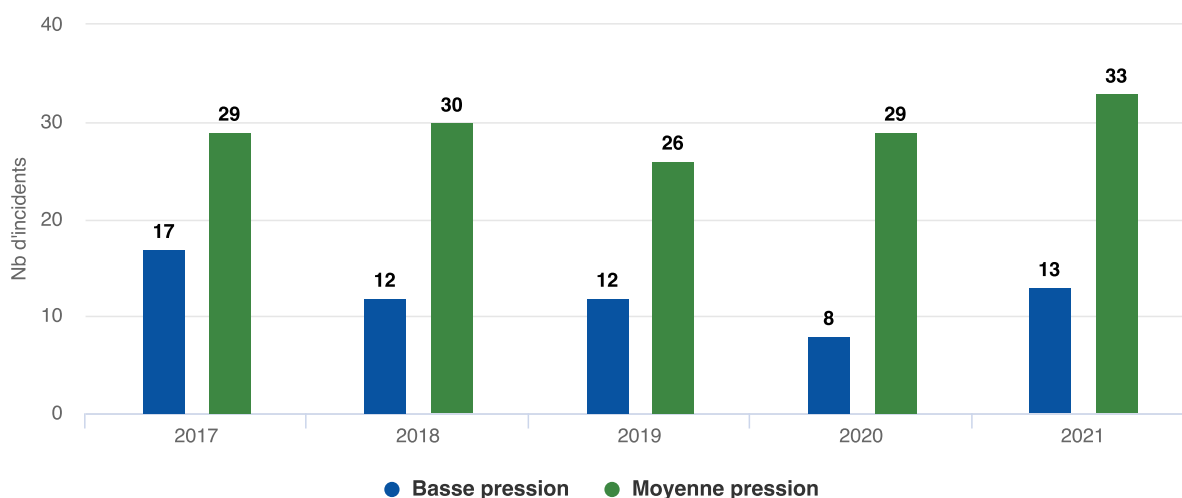
Installations intérieures desservies par GRDF	Ouvrages exploités par GRDF	Autres sièges
312 → 344	1 217 → 1 129	76 → 113

Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par type d'ouvrage		Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par cause de l'incident	
Réseau	Branchement individuel ou collectif	Dommages	Défaut de mise en œuvre
41 → 73	808 → 789	125 → 116	153 → 149
CI, CM et branchement particulier	Poste de détente et protection cathodique	Défaillance d'installations à proximité	Incendie
217 → 117	20 → 14	2 → 1	3 → 6
Autres ouvrages exploités par GRDF		Environnement	Matériel
131 → 136		59 → 62	875 → 792

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

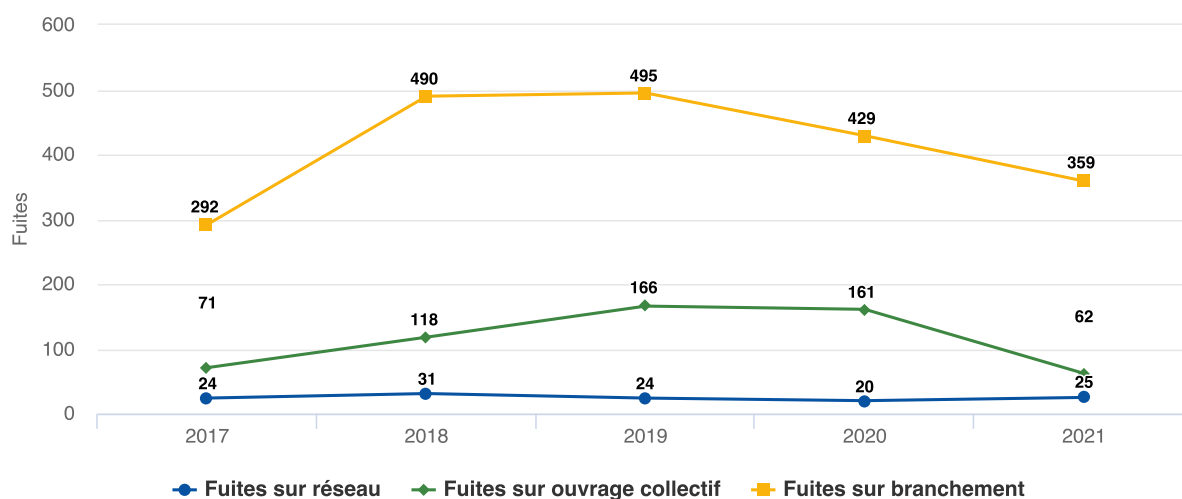
1 804 → 2 190

## Répartition des incidents sur le réseau par pression



Certains incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. En 2021, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

## Évolution des fuites par type d'ouvrage



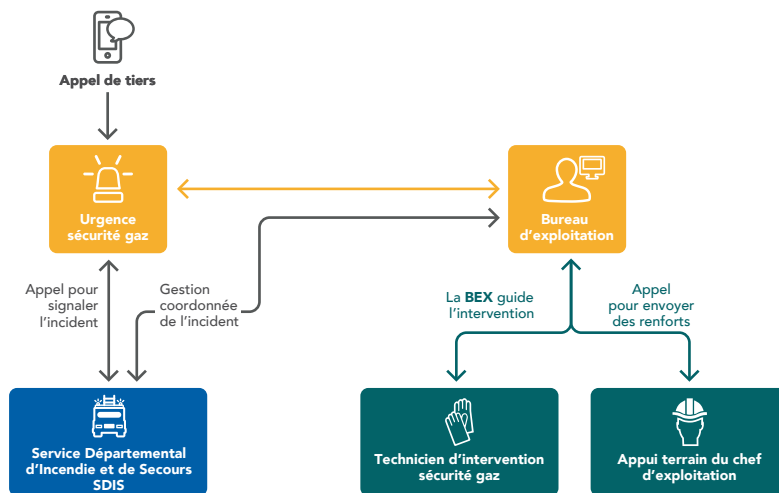
## Les incidents significatifs sur les ouvrages exploités par GRDF

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 1,9% des interventions de sécurité.



En 2021 sur votre territoire, 28 Procédures Gaz Renforcées ont été réalisées sur un total de 1 652 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 69 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.

#### **Mise en œuvre du Plan de Sécurité et d'Intervention (PSI) en 2021 sur la région Normandie**

En 2021, en Normandie, GRDF a activé la mise en œuvre d'un PSI en juillet sur la commune du Havre, à la suite d'un feu de poubelle qui s'est propagé à un coffret gaz. La mise en sécurité a nécessité la suspension du gaz pour 1 143 clients et la mobilisation d'une vingtaine de techniciens (en période estivale) pour assurer les remises en service dans les 24 heures post incident. Cet événement a permis de confirmer l'efficacité de la coordination entre services, de la communication externe et interne, et de la capacité à mobiliser les moyens nécessaires pour assurer un traitement global de l'incident jusqu'à la remise en service des clients dans les meilleurs délais.

GRDF a également réalisé un exercice PSI en novembre sur la commune de Saint-Pierre-Lès-Elbeuf simulant la nécessité de sécuriser l'alimentation en gaz du site SEVESO Seuil Haut E&S CHIMIE et les environs, en intégrant les risques thermique, toxique et surpression. Cet exercice a permis de tester les fiches outils SEVESO 2020, de préparer les équipes à réagir dans ces situations, et de mettre en exergue la nécessité de faire évoluer notre outil de simulation pour apporter une réponse plus adaptée à ces critères d'incident.

### **InfoCoupure**

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site [infocoupure.grdf.fr](https://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 permet d'interrompre rapidement et efficacement l'alimentation en gaz lors d'incidents ou de travaux, et de limiter le nombre de clients coupés. Il définit le nombre et le positionnement des organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

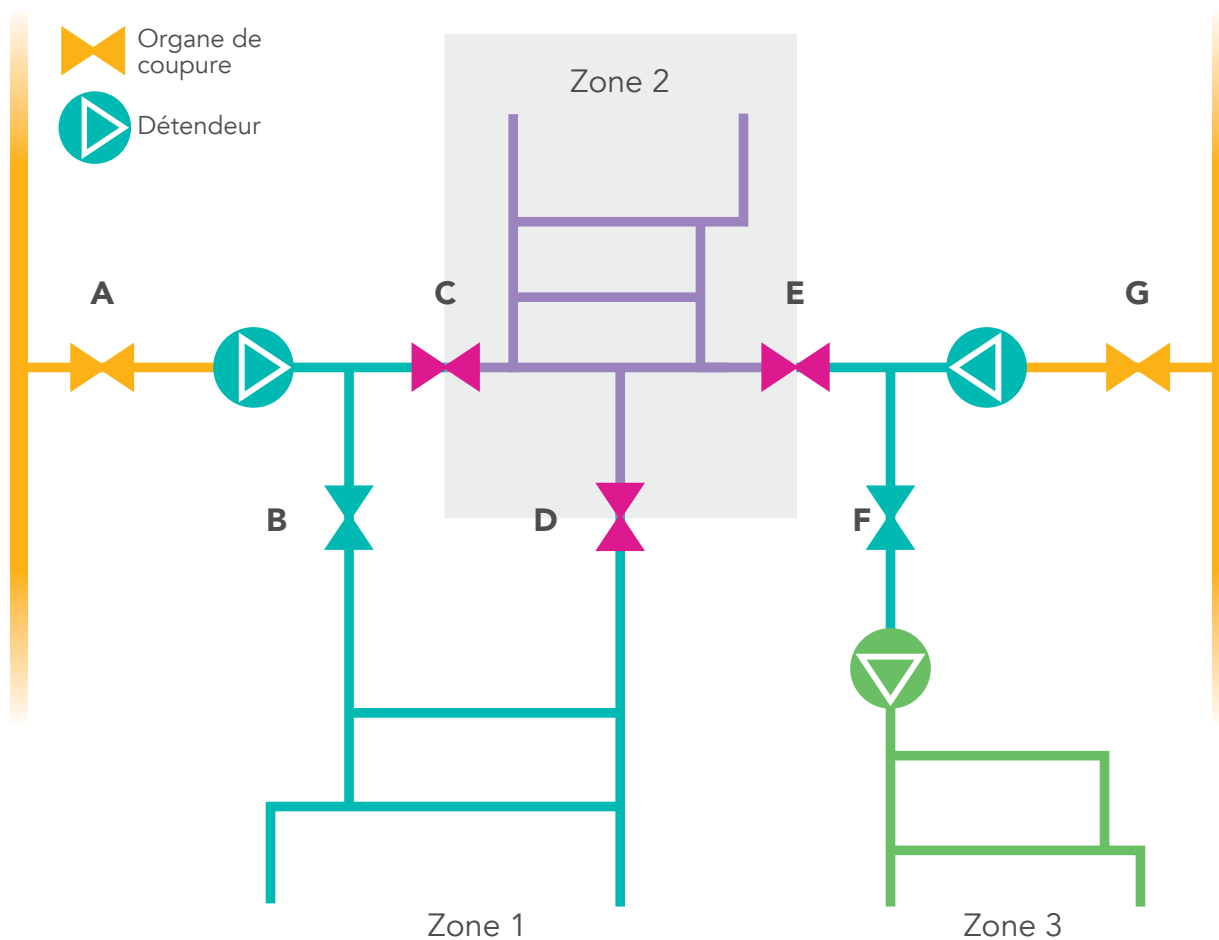
Au niveau national, GRDF a investi en 2021, 18 millions d'euros de travaux d'optimisation des schémas de vannage (insertion d'organes de coupure sur des secteurs insuffisamment pourvus, suppression des superflus, travaux de structure du réseau...). Environ 110 000 organes de coupure sont exploités et entretenus sur les réseaux enterrés.

GRDF est en cours d'équipement, sur les postes de détente réseau les plus importants et les postes d'injection de biométhane, de dispositifs de télésurveillance permettant d'identifier les 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 (maximum 1500 clients coupés) 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 raccordées 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) entraînant la coupure de 500 clients maximum.
- 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 de réseau BP par du réseau MPB, la structuration du réseau se poursuit selon ces principes, intégrant également l'impact du développement des gaz verts et de l'implantation de station GNV.

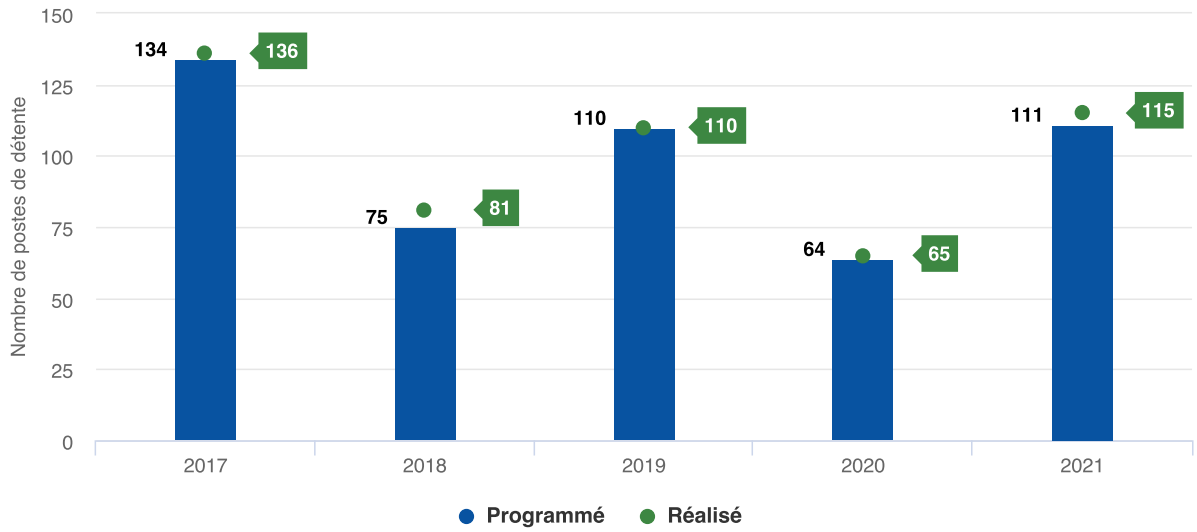


## La politique de maintenance et de surveillance

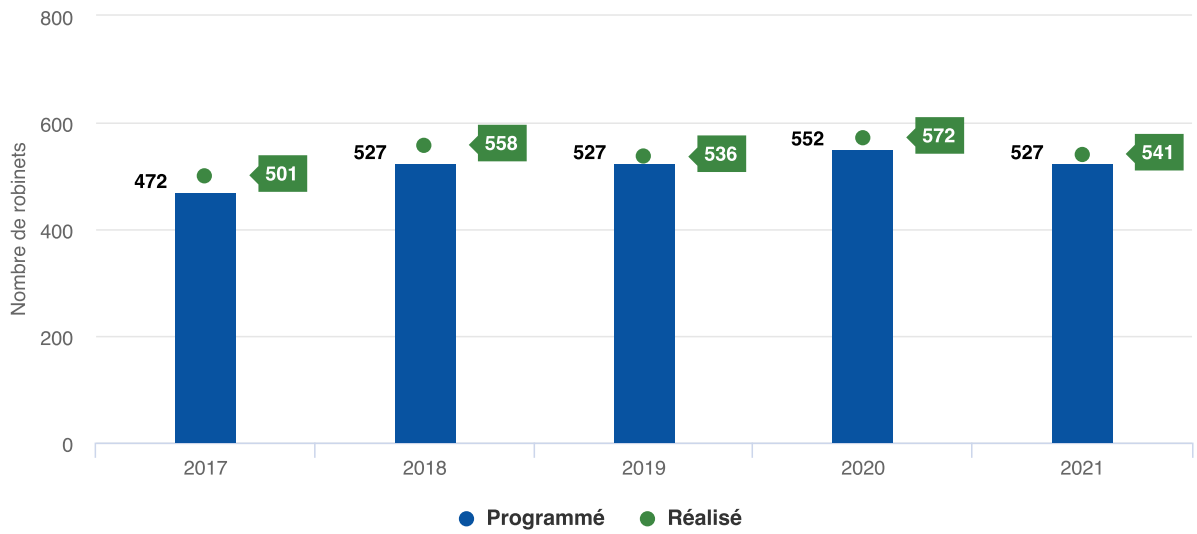
La maintenance, qu'elle soit préventive ou corrective, vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle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



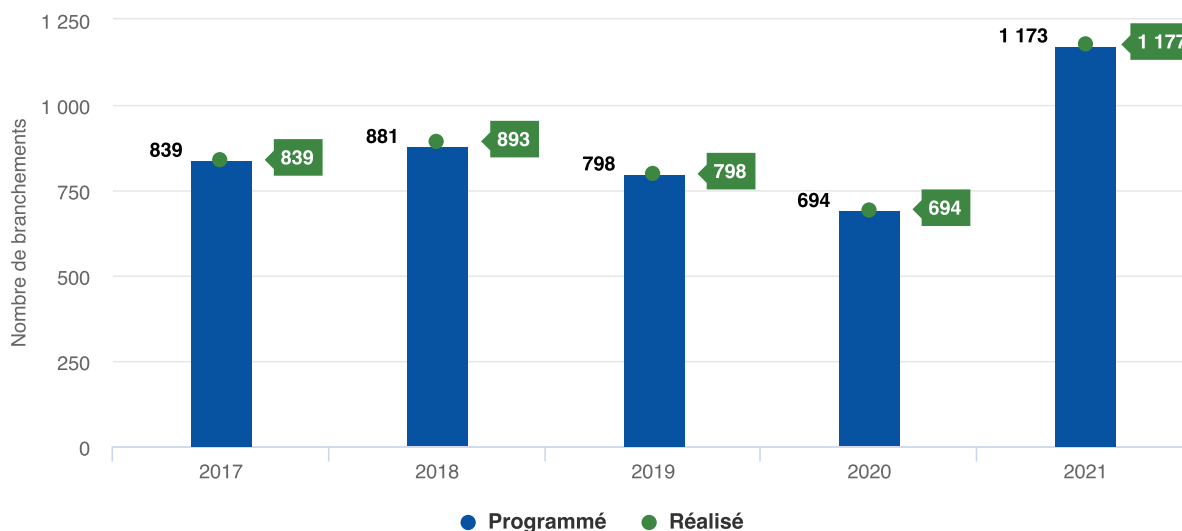
### Visites de maintenance des postes de détente réseau



### Visites de maintenance des robinets de réseau



## Visites de maintenance des branchements collectifs



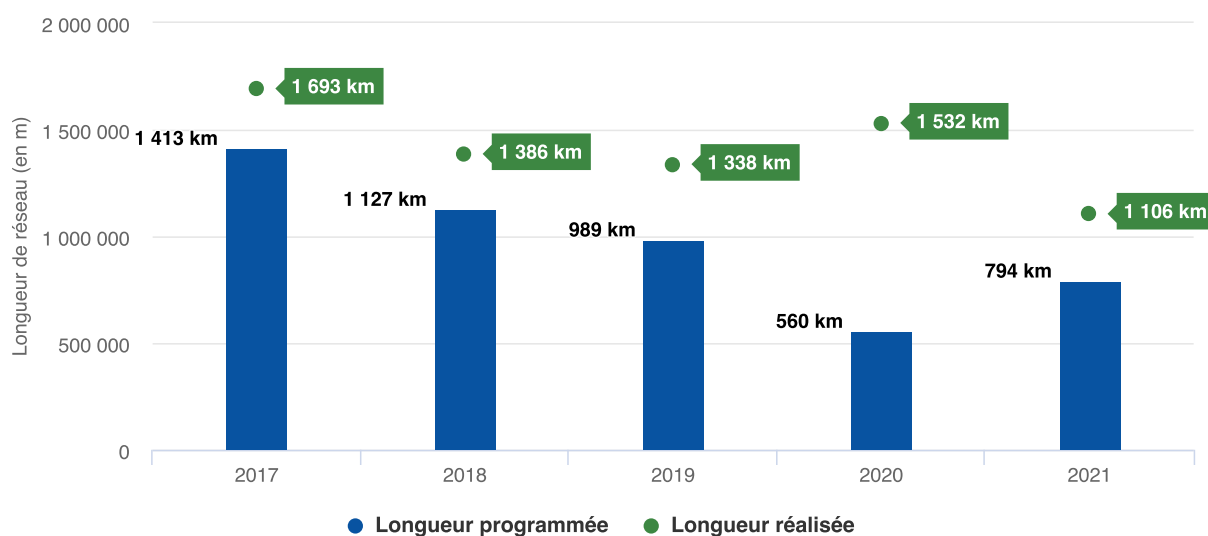
## La surveillance systématique du réseau

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 de deux facteurs :

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

## 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 concédé. 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 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 2021, sur votre territoire :

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



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

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 éco-gestes 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 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	2019	2020	2021
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	7 744	6 672	686
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	192	78	150
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	136	110	192

### Le réglementation anti-endommagement et son évolution

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



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

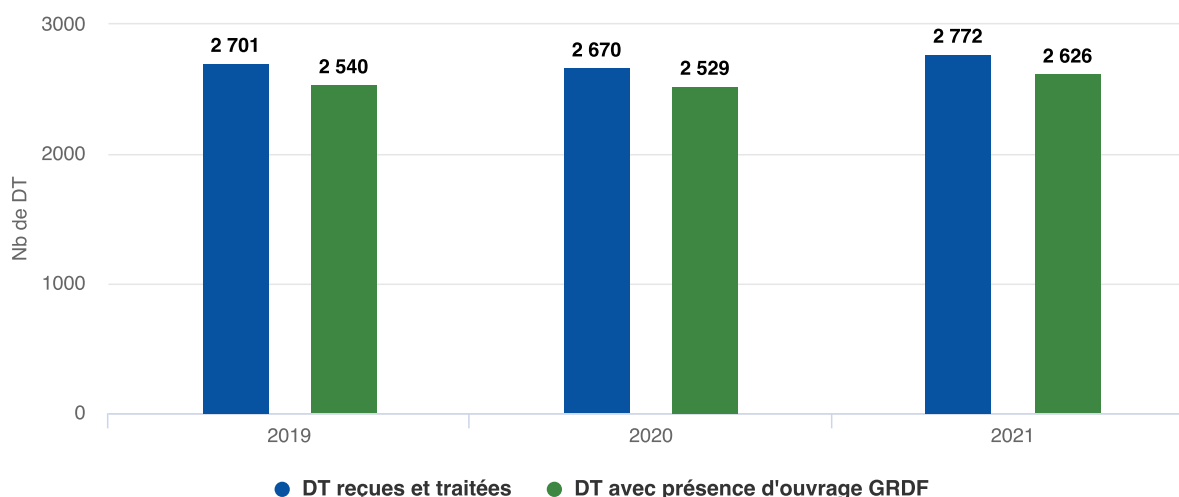
### Le suivi des travaux de tiers sur votre territoire

GRDF traite l'ensemble des déclarations de travaux référencées via le Guichet Unique de téléservice de l'Ineris : les DT (Déclarations de projet de Travaux) réalisées par les responsables de projet, les DICT (Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux) ou les Déclarations conjointes DT-DICT adressées par les exécutants de travaux, dans les délais réglementaires.

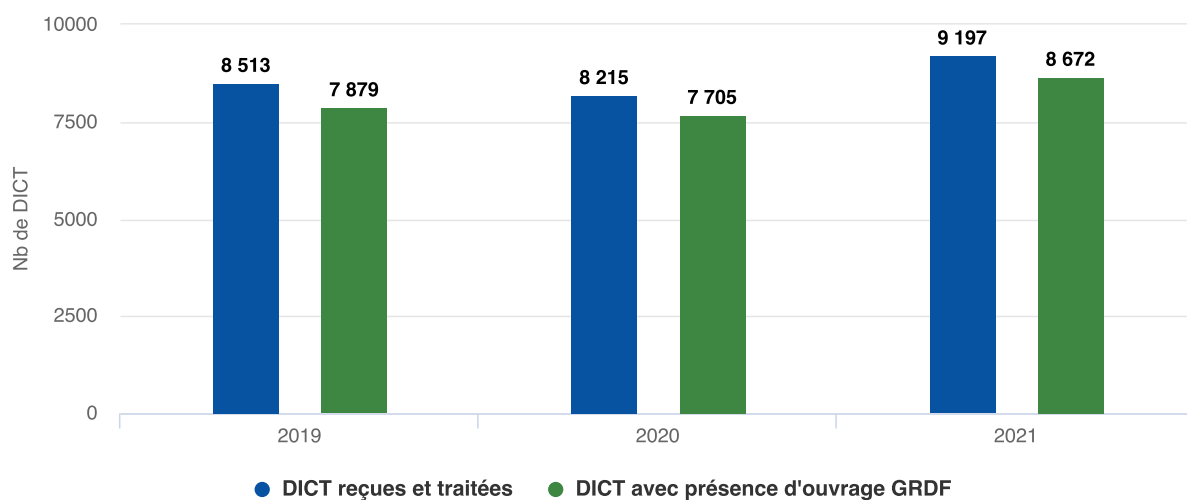


Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC.

### Évolution des Déclarations de Travaux



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



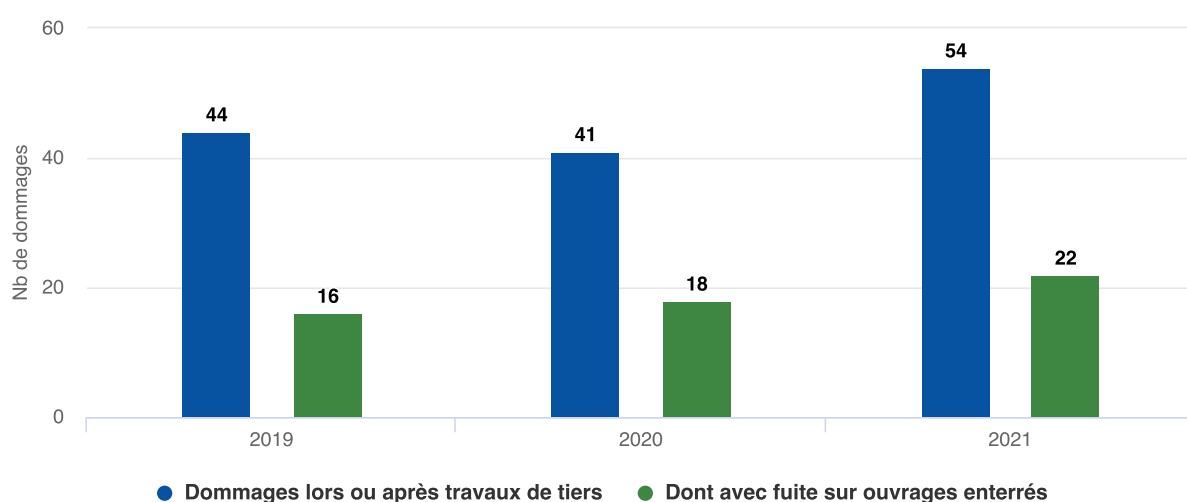
## Les dommages aux ouvrages

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



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

## Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



**Dommages**

	2019	2020	2021
Nb de DO avec fuite sur ouvrages enterrés	16	18	22
Nb de DICT sur ouvrages GRDF	7 879	7 705	8 672
Taux	0,20%	0,23%	0,25%





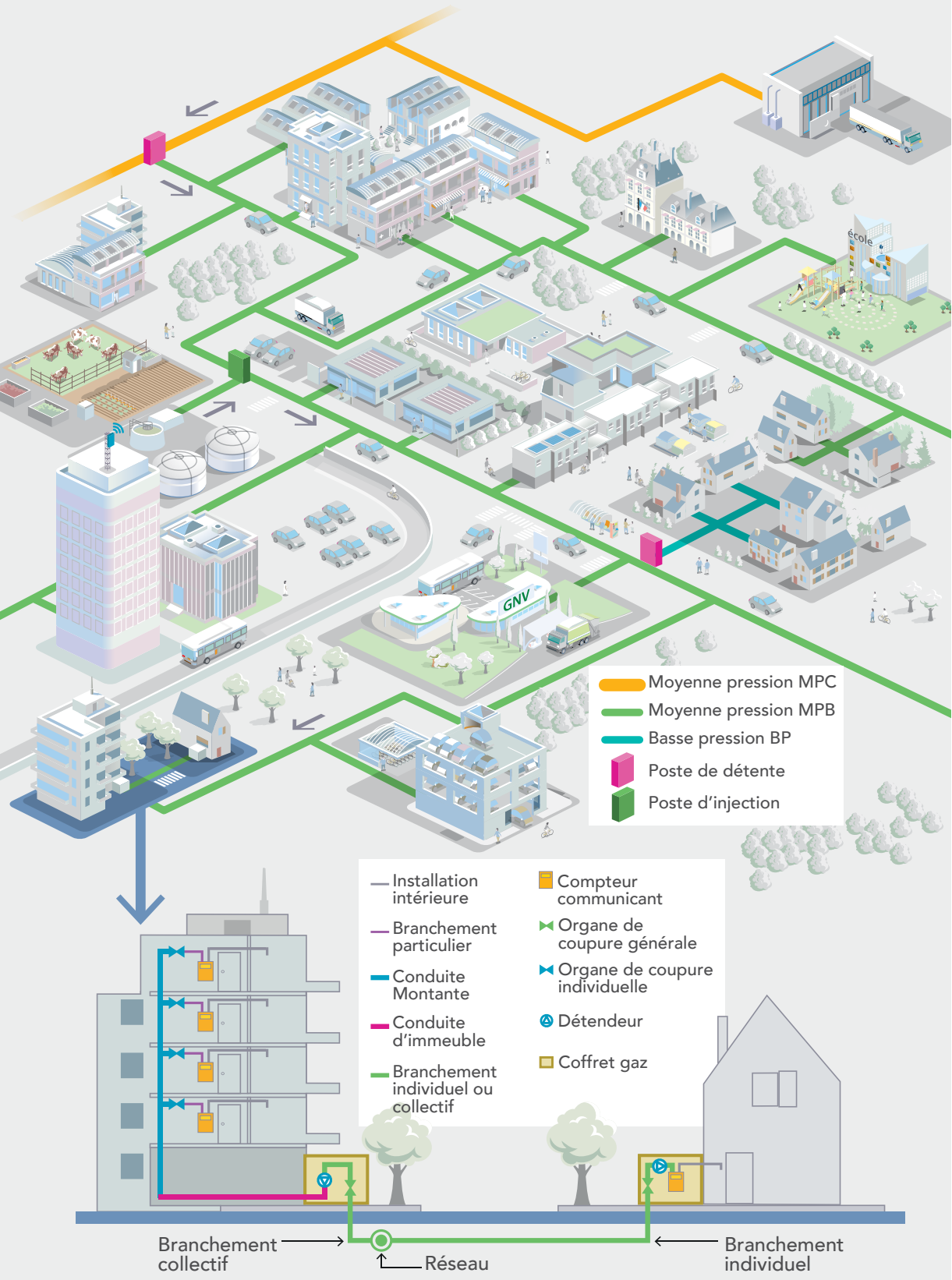


03

## Le patrimoine de votre territoire

3.1	Les ouvrages	50
3.2	Les chantiers	57
3.3	Les investissements	60
3.4	La valorisation du patrimoine	66

# 3.1 Les ouvrages



Sur le réseau de distribution de gaz géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2021 près de 5,8 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites tertiaires et industriels, ainsi que 860 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,2 millions d'appartements. Ce sont donc près de 11 millions de logements qui sont alimentés en gaz. 96% de ce réseau est exploité en Moyenne Pression.

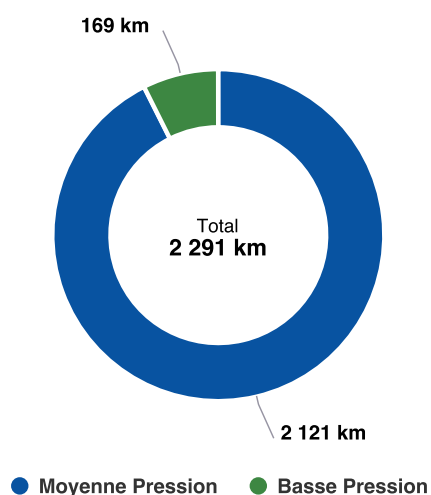
## L'inventaire des canalisations

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

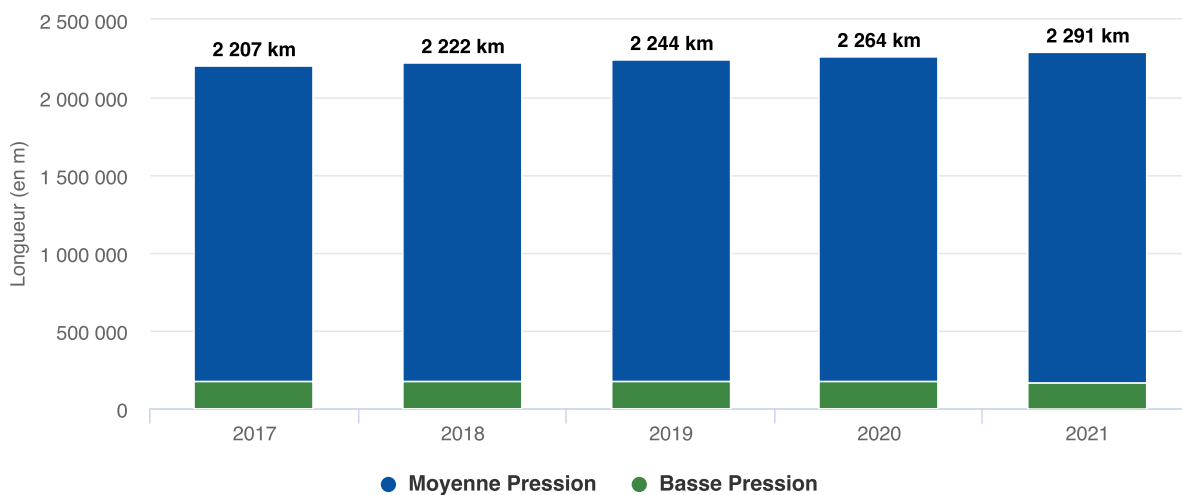
Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations en basse et moyenne pression. Retrouvez ici, à l'échelle de votre territoire :

- la répartition de ces ouvrages par pression, pour l'année 2021,
- l'historique de la répartition par pression, sur les 5 dernières années.

### Répartition des canalisations par pression en 2021



### Évolution des canalisations par pression

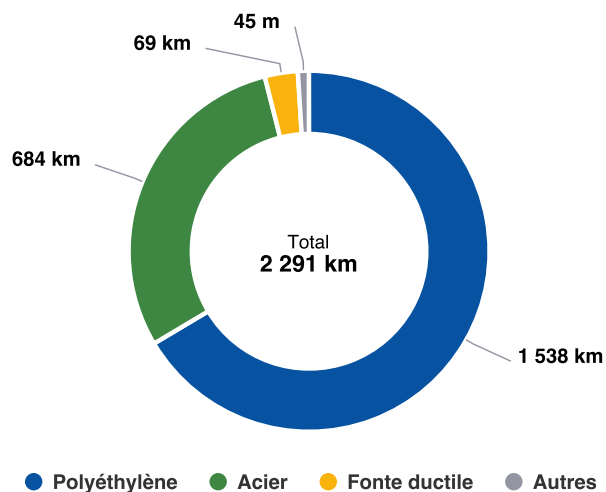


### L'inventaire des canalisations par type de matière

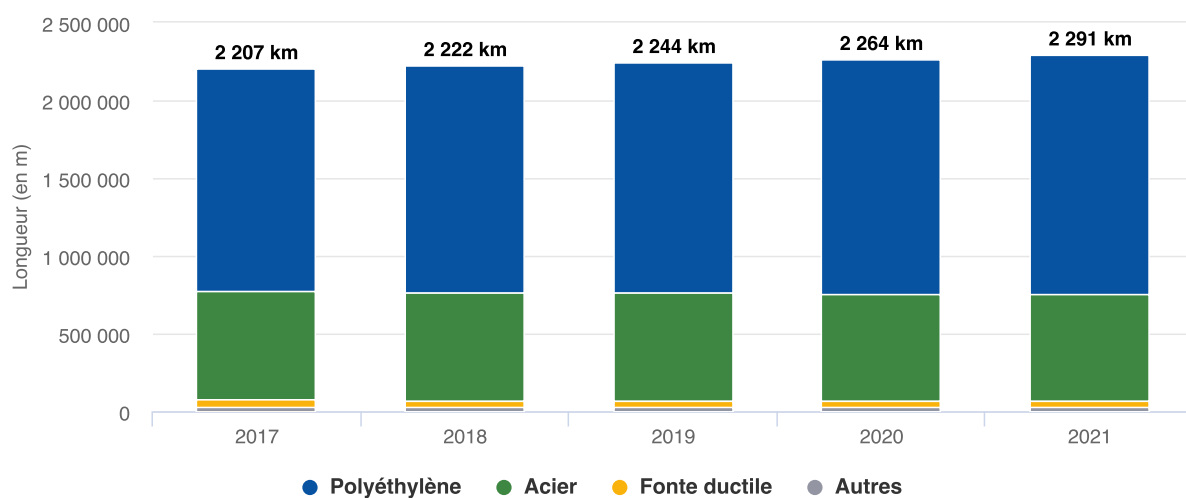
Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations de différentes matières. Retrouvez ici, à l'échelle de votre territoire :

- la répartition de ces ouvrages par matière sur l'année 2021,
- l'historique de la répartition par matière sur les 5 dernières années.

### Répartition des canalisations par matière en 2021



## Évolution des canalisations par matière



## L'inventaire des ouvrages

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

### Inventaire des ouvrages

	2019	2020	2021
Postes de détente réseau	193	189	188
Robinets de réseau utiles à l'exploitation	765	772	834
Branchements collectifs	6 920	6 927	7 005



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

### Les classes de précision

La réglementation « anti-endommagement » fixe des classes de précision (A, B et C), associées à la cartographie des réseaux. Elle précise également les modalités de réponse aux déclarations de travaux par les exploitants et les mesures de prévention des dommages sur les chantiers. GRDF classe en A (précision maximale) les réseaux neufs et renouvelés, améliore la précision cartographique des réseaux posés avant 2012 vers la Classe A (arrêté du 15 février 2012 modifié) et la complétude des branchements en cartographie « Grande Echelle » (arrêté du 13 juillet 2000).

Sur votre territoire, 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 Echelle ».

En 2021, sur votre territoire 1 027 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés.

### 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).



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

## 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.

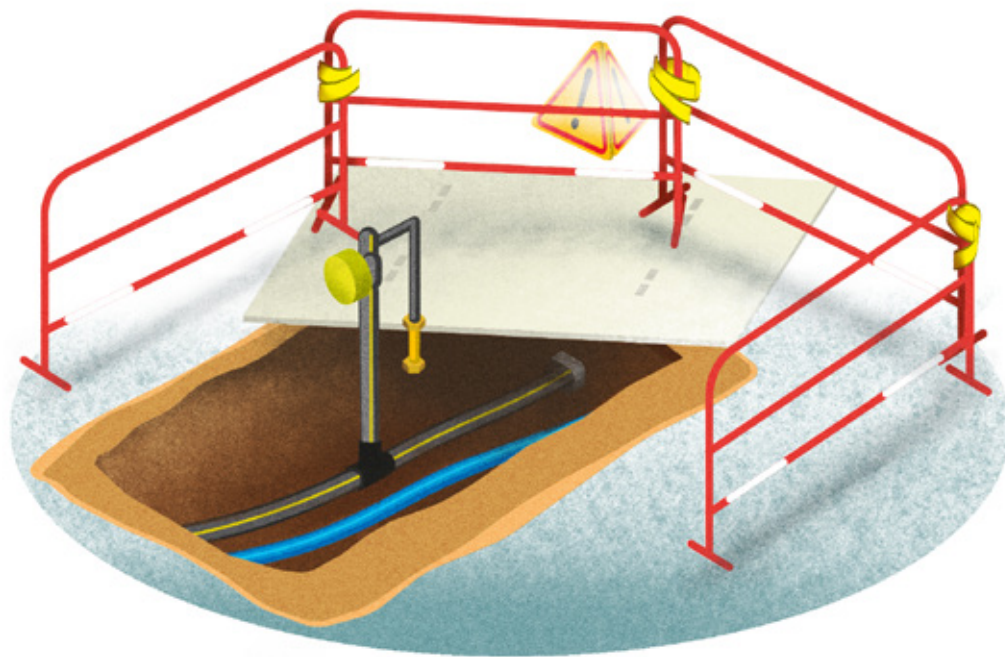
Pour mesurer et objectiver le niveau de connaissance du patrimoine, GRDF a mis en place l'indice de connaissance du patrimoine à la maille contractuelle depuis 2016. L'indice est constitué de sous-indicateurs répartis en trois catégories (inventaire, cartographie et autres éléments de connaissance et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

Au national en 2021, l'indice de connaissance du patrimoine est de 90.

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

### Indice de connaissance du patrimoine

N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2021
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	9
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	0 à 80% : 0 point, >80% : Progressif	4
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	0 à 90% : 0 point, >90% : Progressif	2
10	Taux de cohérence entre le SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	3
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	4
15	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (flux) (tolérance de 0,5% en cas d'opérations en cours de vérification)	5	Binaire	5
16	Mise à disposition, 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
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>		<b>89</b>





## 3.2 Les chantiers

### La politique d'investissement de GRDF

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

### Les principaux chantiers sur votre territoire

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

Ces travaux 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 « B sur I » (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 « B sur I », 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 2021, ces travaux ont représenté 22 km sur votre réseau.

Raccordements et transition écologique	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
CHEMIN DE LA DELIVRANDE - COURSEULLES-SUR-MER	1 880 m		77
LE JARDIN DE CLOPEE - GIBERVILLE	1 585 m		102
ZAC SAINT URSIN - COURSEULLES-SUR-MER	1 349 m		84
RUE DOCTEUR BOUTROIS - ISIGNY-SUR-MER	1 219 m		
RUE SAINT AUBIN DES CHAMPS - EVRECY	1 174 m		89
RUE PAPEGAUX - FALAISE	950 m		
ZAC PORTES - SAINT-ANDRE-SUR-ORNE	878 m		
RUE DU LIMOUSIN ALLEE DES CHENES - IFS	792 m		23

**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 2021, ces travaux ont concerné 444 m de votre réseau.

Modification d’ouvrages à la demande de tiers	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
RUE DU STADE - FLEURY-SUR-ORNE	211 m		
RUE DU CLOS BARBEY - SAINT-CONTEST	147 m		3
RUE SAINT JACQUES - CONDE-SUR-NOIREAU	43 m	2	
RUE DU CREUX AU RENARD - CAEN	36 m		1
RTE DE BRETAGNE - MOUEN	7 m		3



**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 2021, GRDF a modernisé 6 431 m de votre réseau.

<b>Adaptation et modernisation des ouvrages</b>	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
RUE DE BOUVINES - HEROUVILLE-SAINT-CLAIR	1 791 m	3	50
RUE SAINT ELOI - DIVES-SUR-MER	1 699 m		117
LE GRAND PARC - HEROUVILLE-SAINT-CLAIR	572 m	4	24
RUE DE LA VICTOIRE - OUISTREHAM	487 m		30
RUES BICOQUET, DE VINCI ET SAINT NICOLAS - CAEN	302 m		
RUE JEAN MOULIN - ISIGNY-SUR-MER	299 m		42
QUAI CHARCOT - OUISTREHAM	248 m	4	6
RUE DESMOUEUX - CAEN	228 m	1	13

## 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 territoire

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, après une année 2020 en retrait du fait de l'impact significatif de la crise sanitaire, les investissements de GRDF ont atteint 1 195 M€ en 2021.

Un tiers des investissements totaux est consacré à la modification, l'adaptation et la modernisation des ouvrages. 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.

Après une année 2020 significativement perturbée par la crise sanitaire, les investissements de raccordements, portés par les conversions fioul-gaz, se sont nettement redressés en 2021, dépassant leur niveau de 2019 en dépit d'un début de fléchissement en construction neuve. Il en est de même des investissements d'adaptation et de modernisation des ouvrages. Les investissements liés au développement du biométhane, qui n'avaient pas été impactés par la crise sanitaire, poursuivent leur essor. En revanche, le déploiement des compteurs communicants n'a pu retrouver son rythme nominal, du fait de l'impact de la pénurie mondiale de composants électroniques, qui impacte la totalité des fournisseurs de compteurs.

#### 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'exploitation et à la sécurité. Sur la période ATRD6, GRDF prévoit de consacrer en moyenne plus de 340 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.

Ainsi, à l'échelle de votre territoire, sont présentés ci-après :

- Les mises en service de l'année (immobilisations) par famille de biens
- Les flux de dépenses (décaissées) par finalité.

**Les investissements mis en service dans l'année** correspondent à la valeur totale des biens mis en service en 2021. 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, adoptée dans le CRAC 2020, permet de mieux distinguer les investissements de GRDF au périmètre de votre territoire, 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.

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

- le premier tableau des mises en service dans l'année par famille de biens,
- le second tableau du flux de dépenses de l'année par finalité.

Vous retrouverez le détail de ces informations pour chaque catégorie de biens sur la « Plateforme de Données Concessions » accessible depuis le « Portail Collectivités », l'espace sécurisé et dédié aux collectivités desservies en gaz, sur le site grdf.fr.

## Invest. réalisés par famille d'ouvrages (en euros)

	2019	2020	2021
<b>TOTAL</b>	<b>13 145 941</b>	<b>12 181 856</b>	<b>13 466 364</b>
<b>OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS</b>	<b>7 726 053</b>	<b>7 181 171</b>	<b>10 273 972</b>
Premier établissement	4 540 195	3 912 981	5 865 989
Canalisations et distributions	2 652 837	2 079 196	3 888 847
Branchements	1 838 513	1 518 337	1 816 845
Branchements - Individuels	1 470 513	1 322 031	1 530 165
Ouvrages collectifs	368 001	196 307	286 676
Installations techniques	48 848	315 446	160 295
Postes de détente réseau	11 868	59 178	86 767
Protection cathodique	0	131 731	0
Autres installations	36 980	124 539	73 528
<b>Renouvellement</b>	<b>3 185 855</b>	<b>3 268 192</b>	<b>4 407 982</b>
Canalisations et distributions	1 635 091	1 792 396	2 965 752
Branchements	1 281 042	1 340 062	1 242 632
Branchements - Individuels	891 486	926 462	818 637
Ouvrages collectifs	389 558	413 600	423 993
Installations techniques	269 722	135 733	199 597
Postes de détente réseau	169 628	48 432	167 849
Protection cathodique	96 563	40 830	1 648
Autres installations	3 532	46 470	30 100
<b>OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS</b>	<b>3 538 466</b>	<b>3 282 290</b>	<b>1 058 063</b>
Compteurs et postes clients	3 538 466	3 083 719	874 180
Compteurs	3 147 206	2 608 108	483 696
Postes clients et équipements de télérelevé	391 255	475 615	390 490
Installations techniques	0	198 571	183 882
Postes biométhane	0	198 571	183 882
<b>BIENS MUTUALISÉS</b>	<b>1 881 420</b>	<b>1 718 385</b>	<b>2 134 337</b>
Mobilier et immobilier	566 101	458 021	582 696
Outillages, Mobilier et Matériels Divers	234 931	154 014	245 087
Aménagements	192 414	151 045	188 006
Autres équipements	138 753	152 965	149 609
Véhicules et engins d'exploitation	125 879	85 761	79 151
Immobilisations incorporelles	1 189 456	1 174 610	1 472 491
Projets informatiques	995 632	983 922	1 275 700
Autres immobilisations incorporelles	193 823	190 696	196 789

## Investissements par finalité - flux (en euros)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>TOTAL</b>	<b>12 848 329</b>	<b>13 068 321</b>	<b>13 489 847</b>	<b>8 296 822</b>	<b>7 021 814</b>	<b>6 716 698</b>
<b>RACCORDEMENT ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE</b>	<b>3 838 232</b>	<b>4 045 465</b>	<b>5 243 590</b>	<b>2 925 500</b>	<b>2 011 500</b>	<b>1 772 500</b>
Raccordements individuels et de pavillons et petits pros	1 538 343	1 239 034	1 930 312	890 000	750 000	593 500
Lotissements, zones d'aménagement	1 224 048	1 086 166	900 634	707 500	353 500	262 500
Raccordements de clients importants	949 508	1 236 597	1 829 801	728 000	708 000	566 500
Transition écologique (biométhane, GNV, Smart Gas Grids)	127 094	483 663	582 848	600 000	200 000	350 000
<b>MODIFICATION D'OUVRAGES À LA DEMANDE DE TIERS</b>	<b>345 731</b>	<b>1 230 451</b>	<b>394 841</b>	<b>110 000</b>	<b>110 000</b>	<b>110 000</b>
<b>ADAPTATION ET MODERNISATION DES OUVRAGES</b>	<b>3 322 562</b>	<b>3 026 800</b>	<b>4 291 188</b>	<b>2 740 000</b>	<b>2 670 000</b>	<b>2 620 000</b>
Investissements de structure des ouvrages	616 577	112 443	447 288	290 000	220 000	170 000
Dont restructurations et renforcements	220 929	68 993	4 253	70 000	20 000	0
Dont schéma de vannage	395 648	43 449	443 035	220 000	200 000	170 000
Modernisation des ouvrages	2 705 985	2 914 357	3 843 899	2 450 000	2 450 000	2 450 000
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux, ...)	1 072 806	1 268 204	1 430 066	1 010 000	1 010 000	1 010 000
Dont branchements et ouvrages collectifs	374 207	648 113	1 308 199	720 000	720 000	720 000
Autres investissements de modernisation	1 258 967	998 037	1 105 635	720 000	720 000	720 000
<b>MODERNISATION DE LA CARTOGRAPHIE ET INVENTAIRE</b>	<b>193 823</b>	<b>190 696</b>	<b>195 084</b>	<b>227 560</b>	<b>247 361</b>	<b>256 253</b>
<b>COMPTAGE</b>	<b>3 585 902</b>	<b>3 161 250</b>	<b>1 631 168</b>	<b>600 150</b>	<b>525 305</b>	<b>443 156</b>
Projet Compteurs Communicants Gaz	3 135 998	2 792 749	787 350	369 006	292 401	213 380
Postes de livraison clients	283 991	207 987	203 664	110 000	110 000	110 000
Compteurs et télérelevé	165 918	160 521	640 146	121 145	122 904	119 776
<b>AUTRES</b>	<b>1 562 085</b>	<b>1 413 659</b>	<b>1 733 990</b>	<b>1 693 612</b>	<b>1 457 649</b>	<b>1 514 789</b>
Logistique	487 661	432 921	518 405	398 487	417 942	586 452
Véhicules	125 879	85 761	79 151	140 242	182 417	185 340
Immobilier	189 666	132 453	117 172	122 139	105 134	268 739
Autres (outillage, télécom, matériel informatique, ...)	172 114	214 701	322 084	136 107	130 391	132 373
Système d'information	1 074 424	980 737	1 215 585	1 295 125	1 039 707	928 338

A noter que la présentation des investissements évolue légèrement (sans impact sur le total des investissements) : les investissements de modernisation de la cartographie et inventaire, auparavant intégrés dans le chapitre « Adaptation et modernisation des



ouvrages » font désormais l'objet d'une rubrique séparée. Cela permet de distinguer les investissements corporels sur les ouvrages du réseau de distribution des investissements incorporels de cartographie et bases de données.

## Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en cours au moment de la publication du CRAC et les deux années suivantes pour les contrats dont les investissements d'adaptation et modernisation des ouvrages sont supérieurs à 100 k€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 k€ sur 3 ans).

Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par définition, dans la mesure où certains investissements ne sont pas à l'initiative de GRDF (ex : « raccordement d'un nouveau client », « modification d'ouvrages à la demande de tiers »). Néanmoins, plus l'horizon de temps est proche, plus l'estimation sera pertinente.



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

## 3.4 La valorisation du 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 2021.

#### Origine de financement (en euros)

	Financée par GRDF	Financée par Autorité Concédante	Financée par des tiers
<b>TOTAL</b>	<b>266 541 632</b>	<b>8 859</b>	<b>26 960 786</b>
<b>OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS</b>	<b>222 244 256</b>	<b>8 859</b>	<b>26 952 543</b>
Canalisation de distribution	124 407 884	8 859	15 075 118
Branchements	93 605 954	0	11 857 668
Branchements individuels	62 471 518	0	8 374 741
Ouvrages collectifs	31 134 442	0	3 482 927
Installations techniques	4 230 411	0	19 756
Postes de détente réseau	2 086 719	0	296
Protection cathodique	1 695 942	0	6 860
Autres installations	447 744	0	12 600
<b>OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS</b>	<b>19 812 443</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Compteurs et postes clients	19 429 990	0	0
Compteurs	13 512 403	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	5 917 584	0	0
Installations techniques	382 453	0	0
Postes biométhane	382 453	0	0
<b>BIENS MUTUALISÉS</b>	<b>24 484 924</b>	<b>0</b>	<b>8 248</b>
Mobilier et immobilier	6 183 053	0	8 248
Outillages, Mobilier et Matériels Divers	2 008 338	0	0
Aménagements	2 919 862	0	0
Génie civil	81 517	0	8 248
Terrains	13 280	0	0
Autres équipements	1 160 050	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	1 170 374	0	0
Immobilisations incorporelles	17 131 500	0	0
Projets informatiques	12 896 969	0	0
Autres immobilisations incorporelles	4 234 531	0	0



## La valeur nette réévaluée de votre territoire

Il s'agit de montrer la valeur du patrimoine de la du territoire qui reste encore à rembourser par les clients via le tarif de distribution (ATRD). En effet, la valeur nette réévaluée de la part des biens financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements (remboursement économique et coût du financement) que les clients auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture.

Conformément au système de régulation de la distribution du gaz défini par la CRE, le remboursement et la rémunération des investissements financés par GRDF s'effectuent via une annuité constituée de l'amortissement sur la durée de vie économique des biens réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur (BAR : Base d'Actifs Régulés). Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle du territoire.

## Valorisation du patrimoine (en euros)

	VNR début d'année	VNR fin d'année	Remb. éco. réval. de l'année	Coût de financement de l'année	Charges d'invest. de l'année
<b>TOTAL</b>	<b>161 100 044</b>	<b>162 000 725</b>	<b>10 417 577</b>	<b>7 005 391</b>	<b>17 422 978</b>
<b>OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS</b>	<b>140 729 013</b>	<b>141 899 926</b>	<b>7 443 952</b>	<b>5 943 389</b>	<b>13 387 337</b>
Canalisation de distribution	76 911 329	79 109 536	3 864 395	3 275 311	7 139 701
Branchements	61 335 335	60 233 650	3 402 659	2 561 210	5 963 870
Branchements individuels	42 292 259	41 853 870	2 281 538	1 771 249	4 052 781
Ouvrages collectifs	19 043 072	18 379 780	1 121 116	789 967	1 911 083
Installations techniques	2 482 354	2 556 745	176 897	106 861	283 761
Postes de détente réseau	1 200 571	1 377 397	61 173	54 041	115 213
Protection cathodique	956 793	867 144	89 649	39 228	128 877
Autres installations	324 991	312 203	26 075	13 593	39 667
<b>OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS</b>	<b>12 043 286</b>	<b>11 656 158</b>	<b>1 191 356</b>	<b>671 257</b>	<b>1 862 618</b>
Compteurs et postes clients	11 676 103	11 327 626	1 152 706	656 203	1 808 913
Compteurs	9 827 808	9 430 749	843 605	560 926	1 404 529
Postes clients et équipements de télérelevé	1 848 290	1 896 878	309 100	95 274	404 380
Installations techniques	367 182	328 532	38 651	15 054	53 705
Postes biométhane	367 182	328 532	38 651	15 054	53 705
<b>BIENS MUTUALISÉS</b>	<b>8 327 739</b>	<b>8 444 637</b>	<b>1 782 282</b>	<b>390 752</b>	<b>2 173 028</b>
Mobilier et immobilier	2 577 398	2 633 195	441 387	129 238	570 624
Outillages, Mobilier et Matériels Divers	655 269	696 304	171 462	30 932	202 395
Aménagements	1 077 844	1 009 996	224 386	47 092	271 478
Génie civil	16 422	15 332	1 099	671	1 764
Terrains	128 867	128 867	0	5 287	5 287
Autres équipements	698 995	782 702	44 436	45 275	89 704
Véhicules et engins d'exploitation	395 797	369 905	107 532	17 755	125 282
Immobilisations incorporelles	5 354 550	5 441 544	1 233 364	243 754	1 477 119
Projets informatiques	4 345 036	4 462 497	1 013 395	199 097	1 212 495
Autres immobilisations incorporelles	1 009 507	979 042	219 968	44 659	264 623





# 04 Le compte d'exploitation

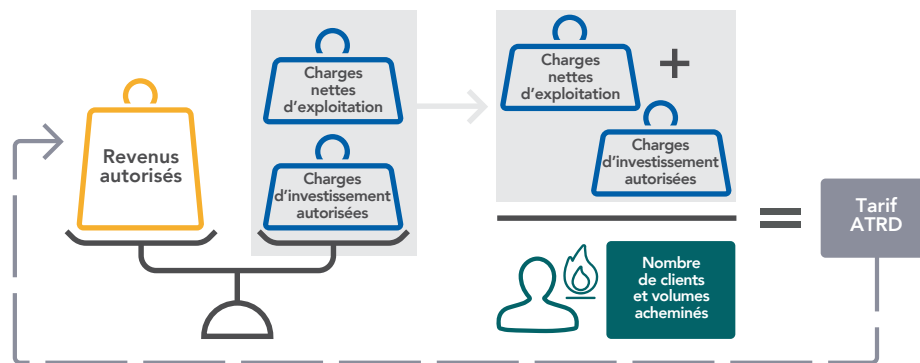
4.1	Le tarif de distribution - ATRD	72
4.2	La synthèse du compte d'exploitation	74
4.3	Les recettes	77
4.4	Les charges	79
4.5	L'équilibre financier	83

## 4.1 Le tarif de distribution - ATRD

### Méthode de détermination du tarif de distribution

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

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



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

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

### L'élaboration du tarif ATRD6 par la CRE

La Commission de Régulation de l'Énergie a publié le 23 janvier 2020 sa délibération relative au tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF, dit ATRD6. Ce nouveau tarif est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2020 pour une durée de quatre ans. L'évolution moyenne envisagée du tarif ATRD6 s'établit à environ -0,3%/an sur la période.



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

### Evolution du tarif au 1<sup>er</sup> juillet 2021

Chaque année, la grille tarifaire évolue au 1<sup>er</sup> juillet de l'année N selon la formule d'indexation «  $IPC_N - X + k_N$  » où :

- $IPC_N$  est le taux d'inflation prévisionnel pour l'année N pris en compte dans le projet de loi de finances de l'année N,
- X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à -1,9% pour la



période ATRD6,

- $k_N$  est l'évolution de la grille tarifaire, en pourcentage, plafonnée à  $\pm 2\%$ , correspondant à l'apurement du solde du compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) à la date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année N.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2021, le tarif a augmenté de 0,7%.

La grille applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2021 au 30 juin 2022 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	41,16 €	31,07 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	137,76 €	8,57 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	918,60 €	6,09 €		
T4	> 5 000 MWh/an	15 678,48 €	0,85 €	206,16 €	103,08 €

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	37 040,88 €	102,84 €	67,56 €



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

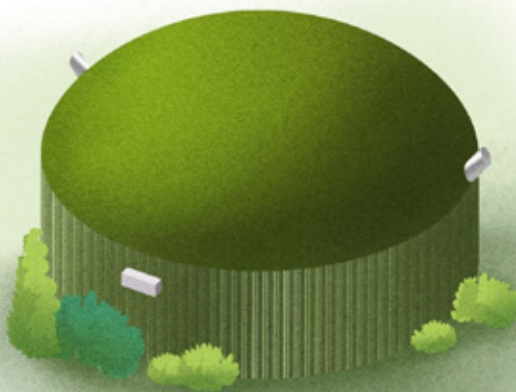
## 4.2 La synthèse du compte d'exploitation

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 principe de péréquation tarifaire

Conformément aux articles L. 452-1-1 à 452-3 du code de l'énergie, le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un gestionnaire de réseau efficace.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, la valeur des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation permet d'éviter des variations brutales de tarif à la maille de la concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.



### Le compte d'exploitation

Dans un service public péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession. Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE. Disposer d'un compte d'exploitation au périmètre

de chaque contrat permet à l'autorité concédante d'apprécier sa situation dans le système de péréquation nationale.

Pour la mettre en lumière dans un tel système, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les clients soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en les appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année.

Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire de l'année suivante, à la hausse ou à la baisse. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les écarts sur les charges d'investissement et la régulation incitative (bonus/malus).

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

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

**Le compte  
d'exploitation  
est la déclinaison  
locale des  
principes tarifaires**



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

**Compte d'exploitation synthétique (en euros)**

	2019	2020	2021
<b>RECETTES D'ACHEMINEMENT</b>	<b>33 256 332</b>	<b>31 853 164</b>	<b>34 583 591</b>
Part Abonnement	12 716 189	12 730 932	12 674 384
Part Consommation	18 896 834	17 516 713	20 235 227
Part Capacité (+Terme distance TP)	803 965	710 495	727 964
Part commissionnement (reversé aux fournisseurs)	839 351	895 027	946 033
<b>CHARGES NETTES D'EXPLOITATION</b>	<b>13 899 231</b>	<b>13 923 691</b>	<b>14 502 381</b>
Charges d'exploitation brutes	16 140 669	17 108 943	17 143 084
Recettes liées aux prestations complémentaires	-2 220 545	-3 176 936	-2 623 238
Recettes acheminement vers réseau aval hors zone péréquée	-20 892	-8 327	-17 460
<b>CHARGES D'INVESTISSEMENTS</b>	<b>17 105 631</b>	<b>16 928 165</b>	<b>17 422 978</b>
Remboursement économique	9 095 289	10 122 892	10 417 577
Rémunération de la base d'actifs	8 010 344	6 805 270	7 005 391
<b>PRODUITS MOINS CHARGES</b>	<b>2 251 460</b>	<b>1 001 313</b>	<b>2 658 239</b>
Impact climatique	834 348	-171 205	1 764 914
Contribution à la péréquation	-564 226	-211 587	-891 206
Autres (régularisation du tarif précédent, impayés...)	1 981 348	1 384 116	1 784 532

Rappels :

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

En 2021, à l'échelle nationale, le climat a été plus froid que le climat moyen, générant un impact climatique positif d'environ 70 M€.

## 4.3 Les recettes

### Les recettes

#### Recettes Acheminement et Hors Acheminement (en euros)

	2019	2020	2021
<b>PRODUITS</b>	<b>35 497 763</b>	<b>35 038 426</b>	<b>37 224 290</b>
Recettes liées à l'acheminement du gaz	33 256 334	31 853 164	34 583 595
Recettes liées aux prestations complémentaires	2 220 545	3 176 936	2 623 238
Prestations ponctuelles	388 581	328 824	364 988
Prestations récurrentes	1 256 976	1 331 303	1 385 772
Prestations producteurs de biométhane	10 292	31 178	134 679
Raccordements et autres travaux	564 693	1 485 633	737 810
Recettes acheminement vers réseau aval hors zone péréquée	20 892	8 327	17 460

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

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

## 4.4 Les charges

### Les charges d'exploitation de la concession

#### Charges d'exploitation (en euros)

	2019	2020	2021
<b>TOTAL</b>	<b>16 140 669</b>	<b>17 108 943</b>	<b>17 143 084</b>
Main d'œuvre	7 755 136	8 232 057	8 287 828
Achats de matériel, fournitures et énergie	1 054 715	842 373	1 406 177
Sous-traitance	2 202 970	2 043 178	2 365 679
Redevances (contractuelle et occupation du domaine public)	439 015	462 275	475 394
Impôts et taxes	488 015	472 016	304 874
Autres charges d'exploitation	4 200 819	5 057 048	4 303 129
Dont immobilier	584 715	633 351	641 028
Dont informatique, poste et telecom	1 302 437	1 259 311	1 064 655
Dont assurances	641 592	672 063	823 030
Dont communication et animation de la filière gaz	410 841	413 668	402 423
Dont commissionnement	839 351	895 027	946 033
Dont autres	421 892	1 183 625	425 964

#### Principes généraux

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

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

L'infrastructure concédée à GRDF étant très diffuse sur le territoire, il se révèle complexe de rattacher directement certaines dépenses à la gestion d'une seule concession. Par exemple, les charges liées au salaire d'un 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.



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

### 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 2021.

Type d'agence	Affecté directement	Clé Opérationnelle	Clé Patrimoniale	Clé Financière	Total
Locale	0,0%	11,3%	7,3%	4,9%	23,5%
Régionale	2,4%	9,0%	16,0%	6,9%	34,3%
Nationale	5,4%	2,5%	26,8%	1,4%	36,0%
Siège	0,0%	0,7%	4,0%	1,4%	6,1%
<b>Total</b>	<b>7,9%</b>	<b>23,5%</b>	<b>54,1%</b>	<b>14,5%</b>	<b>100,0%</b>



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 télélevé, 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)

	2019	2020	2021
<b>TOTAL</b>	<b>17 105 631</b>	<b>16 928 165</b>	<b>17 422 978</b>
<b>OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS</b>	<b>13 627 880</b>	<b>13 095 628</b>	<b>13 387 337</b>
Canalisation de distribution	7 638 435	6 987 613	7 139 701
Branchements	5 729 223	5 849 360	5 963 870
Branchements individuels	3 793 425	3 947 739	4 052 781
Ouvrages collectifs	1 935 807	1 901 629	1 911 083
Installations techniques	260 214	258 650	283 761
Postes de détente	118 718	112 832	115 213
Protection cathodique	122 158	125 085	128 877
Autres installations	19 335	20 737	39 667
<b>OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS</b>	<b>1 330 775</b>	<b>1 676 322</b>	<b>1 862 618</b>
Compteurs et postes clients	1 330 775	1 662 364	1 808 913
Compteurs	939 446	1 263 512	1 404 529
Postes clients et équipements de télérelevé	391 326	398 858	404 380
Installations techniques	0	13 958	53 705
Postes biométhane	0	13 958	53 705
<b>BIENS MUTUALISÉS</b>	<b>2 146 991</b>	<b>2 156 209</b>	<b>2 173 028</b>
Mobilier et immobilier	539 543	551 385	570 624
Outillages, Mobilier et Matériels Divers	203 341	197 413	202 395
Aménagements	288 872	275 571	271 478
Génie civil	1 740	1 798	1 764
Terrains	6 297	4 460	5 287
Autres équipements	39 296	72 141	89 704
Véhicules et engins d'exploitation	106 994	116 397	125 282
Immobilisations incorporelles	1 500 453	1 488 426	1 477 119
Projets informatiques	1 162 145	1 191 683	1 212 495
Autres immobilisations incorporelles	338 306	296 741	264 623

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

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

### Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de

concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession. Dans les autres cas, elles sont calculées selon la répartition des ouvrages mutualisés au prorata des PDL de chaque concession.

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

Pour la période ATRD6 2020-2023, la CRE a fixé le taux de rémunération à 4,1%.



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

### **Evolution de la durée de remboursement de certains ouvrages**

Dans le cadre de l'ATRD6, la durée de remboursement des branchements et conduites d'immeubles / conduites montantes a été réduite de 45 à 30 ans, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020. Elle 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 de capital normatives sur la période tarifaire à venir, toutes choses égales par ailleurs, mais contribue à accélérer la diminution de la base des actifs régulés (BAR).

Cette hausse des charges de capital normatives est compensée par la baisse concomitante du taux de rémunération de la BAR entre l'ATRD5 et l'ATRD6.

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

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

La durée de remboursement économique des autres actifs reste inchangée.

## 4.5 L'équilibre financier

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

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



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

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

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

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

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

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages et leur valeur.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais est sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

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



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

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

La ligne « Autres » du compte d'exploitation synthétique est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation.

Ce montant est impacté par de nombreux paramètres, dont les principaux sont :

- L'apurement du CRCP de l'année précédente.
- L'impact des paramètres retenus par la CRE : coefficient de lissage ( $X=1,9\%$ ) et hypothèses d'inflation prévisionnelle.
- Les différences entre les trajectoires prévisionnelles (OPEX et CAPEX) et les montants effectivement réalisés.

Une partie des impacts constatés en année N seront réintégrés via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles au 1<sup>er</sup> juillet N+1.







# 05 La transition écologique

5.1	Le gaz vert	88
5.2	La mobilité durable	90
5.3	Les données au service de la maîtrise de l'énergie	91

## 5.1 Le gaz vert

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

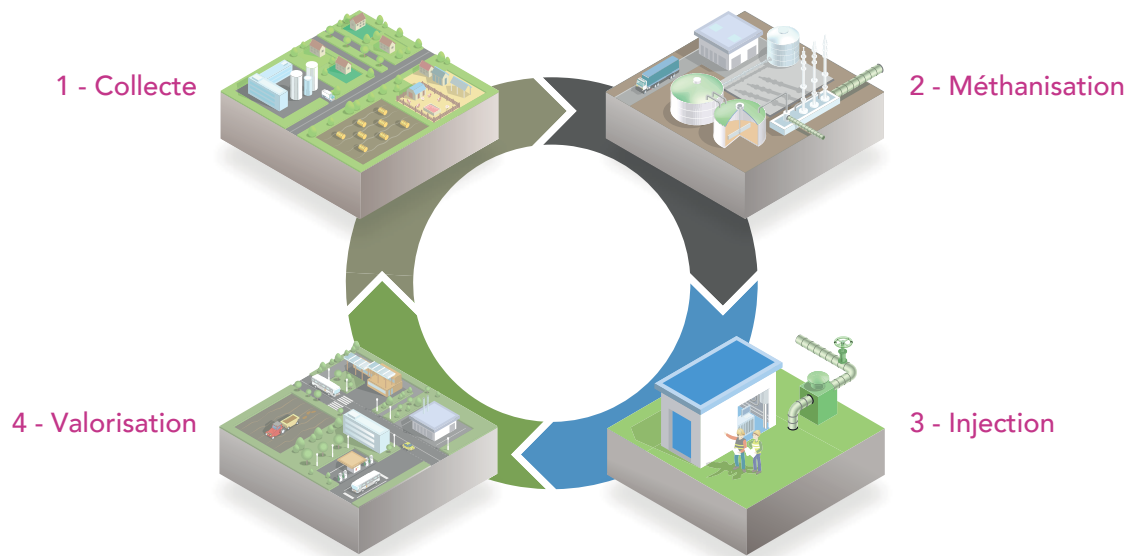
Le biogaz est un gaz 100% renouvelable produit localement et issu de la fermentation anaérobie (méthanisation) de résidus agricoles, d'effluents d'élevage et de déchets des territoires. Après épuration, il atteint le même niveau de qualité que le gaz naturel et peut donc être injecté dans les réseaux 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...

## 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 15 stations GNV raccordées au réseau GRDF, correspondant à une consommation de 30 GWh.

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

### 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...



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

### 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.



## 06 GRDF & Vous

6.1	La distribution du gaz, une mission de service public	94
6.2	Une organisation à votre service	97
6.3	Les outils digitaux à votre disposition	101

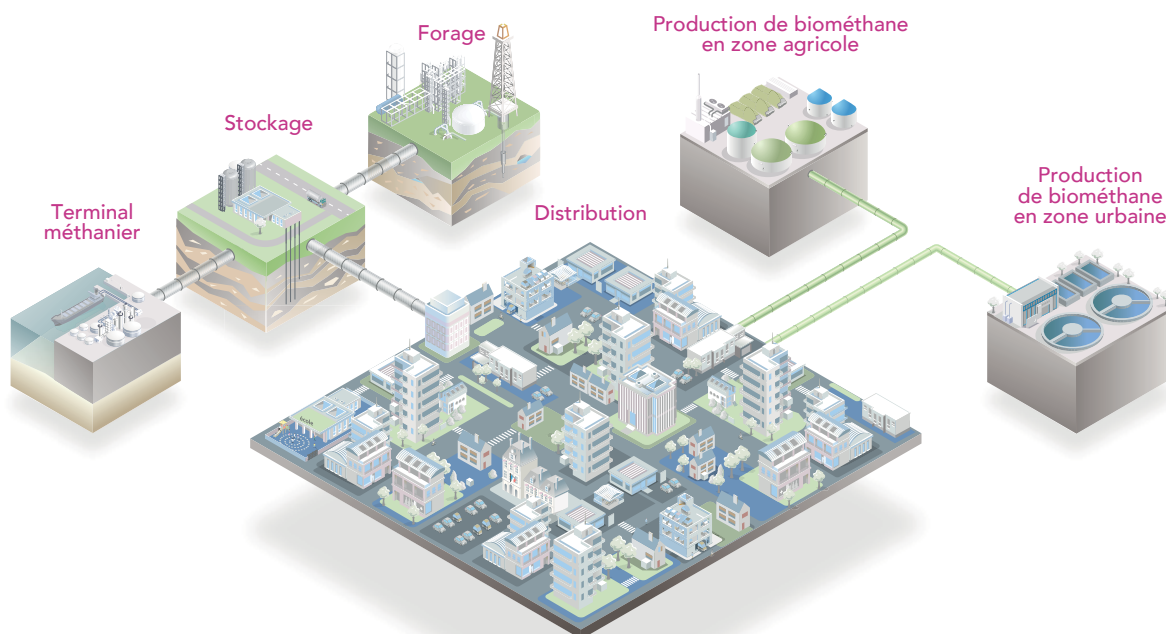
## 6.1 La distribution du gaz, une mission de service public

### 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

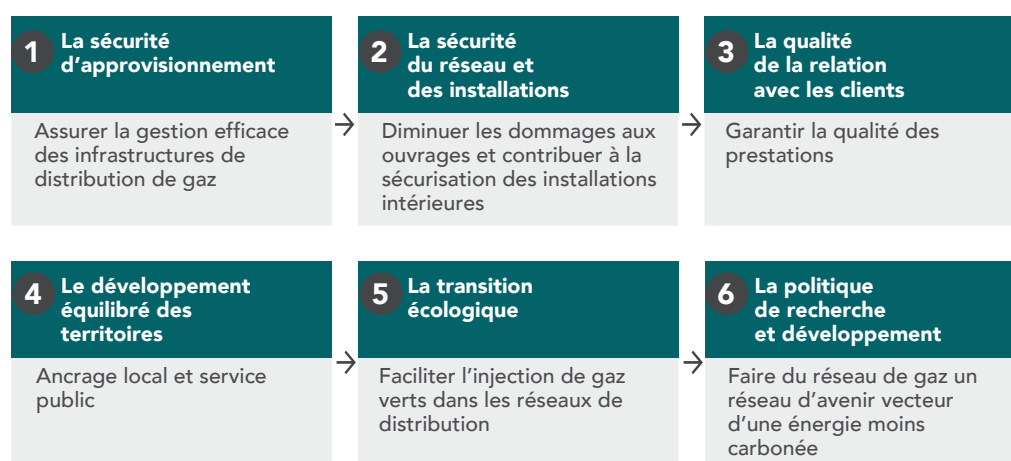
Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

- 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.

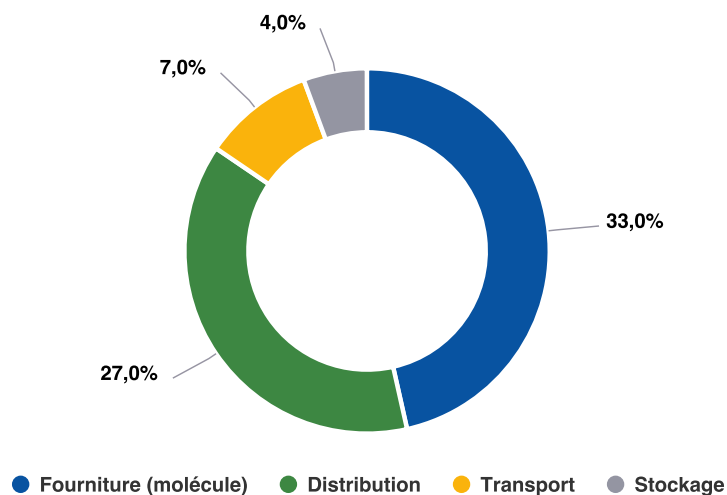


## La facture type

### 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



## 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](http://www.grdf.fr/particuliers/evolution-prix-energies)





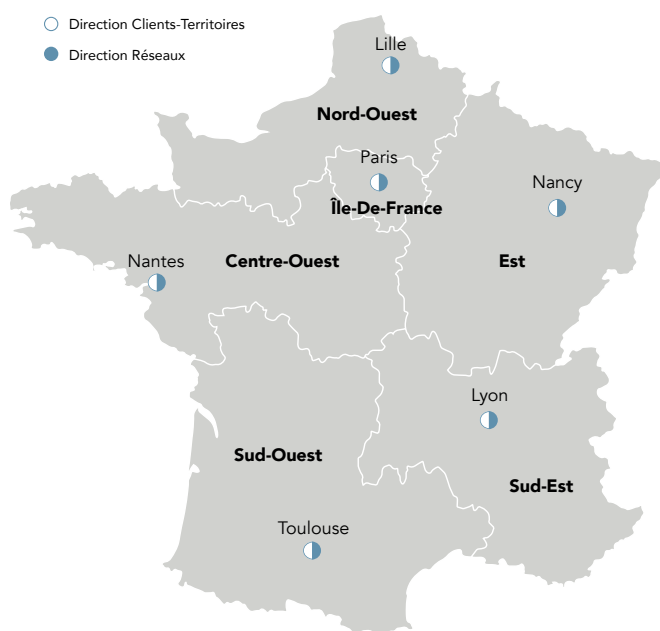
## 6.2 Une organisation à votre service

### 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



## 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.



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

## **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.

## Les chiffres clefs de GRDF



### Le plus long réseau de gaz en Europe

**204 233 km**

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

**257 TWh**

de gaz  
acheminé

**1,2 milliard d'€**

investis pour développer,  
entretenir et exploiter  
le réseau

**1 million d'€**

consacré chaque jour  
à la sécurité du réseau



### Une entreprise dynamique



**11 643**  
collaborateurs



**496**  
embauches  
en CDI



**751**  
alternants  
vont être formés  
chez GRDF



**3,56**  
milliards d'€  
de chiffre d'affaires



### Un vecteur d'énergie au service des territoires

**11 millions de clients**

en France

**9 585 communes**

desservies par le réseau  
de distribution de gaz

**77 % de la population**

habite une commune desservie  
en gaz par GRDF

**418 stations GNV**

raccordées sur le réseau GRDF

**304 sites  
d'injection biométhane**

d'injection de biométhane  
exploités sur le réseau GRDF

**3,3 TWh**

de biométhane injecté  
dans le réseau GRDF

## 6.3 Les outils digitaux 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](http://www.grdf.fr).

## Compteur

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

## Compteur Domestique

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

## Compteur Industriel

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

## Concentrateur

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

## Conditions standard de livraison (CSL)

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

## Conduite d'immeuble (CI)

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

## Conduite montante (CM)

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

## Contrat d'acheminement

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

## Contrat de livraison direct (CLD)

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

## Degré-jour (de chauffe)

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

## Dispositif de mesurage

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

## Fournisseur

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

## Gestionnaire du réseau de distribution (GRD)

Le gaz 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 (Nm<sup>3</sup>)

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

## Poste d'injection

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

# Lexique

## Poste de livraison

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

## Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)

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

## Pression de livraison

Pression relative du gaz au point de livraison.

## Quantité acheminée

Quantité de gaz 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.





Bilan d'activité 2021

# contrats historiques du SDEC ENERGIE

DIRECTEUR DE PUBLICATION : JÉRÔME CHAMBIN

RÉDACTEURS : CÉCILE NIVAUD, EMILIO SOBA

Date de création : juin 2021  
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® ([www.paddix.com](http://www.paddix.com))  
Réalisé par IDIX - [www.idix.fr](http://www.idix.fr)



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

