

Concession de distribution publique de gaz

Compte-rendu d'activité

Année 2011



DISTRIBUTION PUBLIQUE DE GAZ

BRIVE-LA-GAILLARDE

Listes des principaux chantiers en 2011

LOCALISATION CHANTIERS

LONGUEURS (en mètres)

RUE JEAN MONTEIL	Lotissement	394
TUJAC RUE PIERRE CHAUMEIL	Renouvellement	364
ILOT BLERIOT-AVENUE TURGOT	Renouvellement	146
AVE H. QUEUILLE	Lotissement	128
74 RUE GEORGES DUHAMEL	extension	125
CHEMIN RURAL DE LESTRADE, RUE ARMAND SOURIE	Renouvellement	110
AVENUE DU 18JUIN 1940	Lotissement	110
85 CHEMIN DES CRETES	extension	75
LE MAZEAU	Renouvellement	75
AVE JC RIVET	extension	42
76 RUE DE L ILE DU ROI	extension	37
RUE JEAN CASSAN	extension	35
7 RUE LUCIE AUBRAC	extension	31
IMPASSE JULES DALOU	extension	29
RUE JEAN CHASSAING	extension	28
RUE PAUL BORDIER	Renouvellement	28
11 IMPASSE DE LA SARRETIE	extension	9
RUE GERMAIN QUINTEL	Renouvellement	5

Total : 1771



L'inventaire des réseaux

Inventaire des longueurs de réseaux concédés par pression						
Années	Moyenne Pression		Basse Pression		Totaux	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
En mètres	223 346	224 402	19 385	19 140	242 731	243 542

Inventaire des longueurs de réseaux concédés par matières (en mètres)			
Matières	Polyéthylène (PE)	Acier	Autres matériaux
2010	176 647	65 863	221
2011	177 780	65 541	221

Inventaire des autres ouvrages	
Nombre	Poste détente DP
2010	39
2011	39



La valeur du patrimoine

Valeur du patrimoine en €								
Valeurs	Canalisations		Branchements		Postes Détente DP		Totaux	
	Brute	Nette	Brute	Nette	Brute	Nette	Brute	Nette
2010	13 398 475	9 399 149	16 514 531	11 989 937	289 987	208 035	30 202 993	21 597 121
2011	13 528 944	9 244 668	16 858 376	11 993 383	287 141	201 276	30 826 359	21 580 240

Les investissements

2011		en euro HT
Développement des ouvrages		240 439
dont réseaux		111 646
dont branchements		127 251
Sécurité industrielle		254 060
dont réseaux		21 449
dont branchements		228 508



Un partenariat responsable et solidaire

Déclinaison de la convention nationale entre la Fédération Française de Cyclotourisme et GrDF avec :
 L'association Brive Ville Cyclable pour la 1^o édition de « Véloration »
 L'association Cyclo Randonneur Briviste pour une action éducative auprès des établissements scolaires de la Ville de Brive



Accordons nos projets



IMPRIM'VERT® L'énergie est notre avenir, économisons-la!

www.grdf.fr





La sécurité du réseau, notre priorité

Les interventions de sécurité

Appels de tiers	2010	2011
Nombre total	593	638
Dont appels pour intervention de sécurité gaz	307	292
Dont appels pour dépannage gaz	286	346

Incidents constatés	2010	2011
Nombre total	238	257
Dont incidents avec fuite	135	147

Les interruptions suite à incidents

	2010	2011
Nombre de clients concernés	358	537

Les dommages aux ouvrages

En 2011, 12 dommages sur ouvrages ont été découverts lors ou après des travaux de tiers.



DR-DICT	2010	2011
Nombre de DR reçues et traitées	72	123
Nombre de DICT reçues et traitées	1 367	1 166

Adresse :

GRDF BEX Unité Réseau Gaz MASSIF CENTRAL-1 RUE DE CHATEAUDUN- 63966 CLERMONT FERRAND Cedex 9

Tel DICT : 04 73 34 53 10

Fax DICT : 04 73 34 53 99

GrDF Urgence Sécurité Gaz

N°Vert 0 800 47 33 33

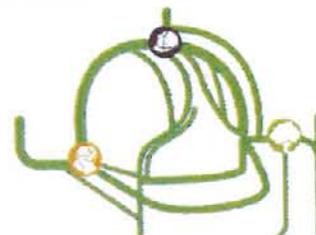
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



Les actions pour la sécurité

Nouveau numéro d'appel Urgence Sécurité Gaz

Un numéro national unique et gratuit a été mis en place à destination des clients et administrés de la concession. Il est joignable 24h / 24.



Exercice de crise (ORIGAZ)

Exercice à Brive le 16/11/2011: le terrassement lié à la réparation d'un réseau d'eaux usées a provoqué l'arrachage de deux canalisations gaz (une de transit et l'autre de desserte) en sortie du poste d'alimentation (Larche) du transporteur gaz avec fuite enflammée et blessés, environ 500 clients ont été coupés.

La surveillance des réseaux

En 2011, 176 km de réseau ont été vérifiés sur le département de la Corrèze dont 44 km sur la concession.

Deux techniques sont utilisées dans cette surveillance : le passage du VSR (Véhicule de Surveillance du Réseau) ou la recherche de fuite à pied lorsque le véhicule ne peut pas accéder à l'ouvrage.



La vérification des installations domestiques intérieures

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

En 2010, dans ce cadre :

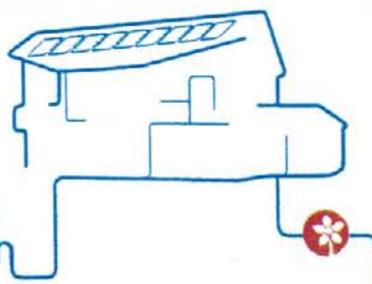
- **188 diagnostics** ont été réalisés au niveau de la concession suite à l'accord du client.
- **6 situations de "danger grave et immédiat"** ont été mises en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

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



Données Acheminement-Livraison-Clientèles 2011

Le gaz naturel
au cœur de l'habitat
basse consommation



Tarifs	Nombre de points de livraison	Quantités de gaz consommées (MWh)
T1	2 872	5 144
T2	14 231	224 373
T3	153	99 498
T4	3	33 968
TP	-	-

	2011
Nombre total de clients	17 259
Quantités totales consommées (MWh)	362 983
Recettes d'acheminement (€)	3 988 761,43

*T1 (inférieur à 6000 kWh/an), T2 (6000 à 300 000 kWh/an), T3 (300 000 kWh à 5 GWh), T4-TP (supérieur à 5 GWh)

Nota : Les tarifs d'acheminement en vigueur en 2011 sur la concession de BRIVE-LA-GAILLARDE sont les tarifs nationaux péréqués de GrDF, proposés par la Commission de Régulation de l'Énergie aux Pouvoirs Publics. Ils ont évolué au 1er juillet 2011 et sont révisables chaque année.

Les mises à jour sont communiquées annuellement par courrier à la commune.

Injection de gaz Biométhane

Il n'y a pas eu d'injection de gaz Biométhane dans le réseau exploité sur la concession.



Le réseau et son évolution

L'évolution du réseau

Sur le territoire de la concession, le montant investi a été de 494 498 euros. Les travaux correspondants ont concerné les branchements, le renforcement, le renouvellement et l'extension des réseaux mis en service dans l'année.



N°Cristal 09 69 36 35 34

APPEL NON SURTAXÉ

Eco générateur



solaires et gaz
naturel :
couplé gagnant

Concession de distribution de Gaz Naturel BRIVE-LA-GAILLARDE 2011

Accordons
nos projets



extraits du Compte-rendu annuel 2011 de la concession gaz de BRIVE-LA-GAILLARDE complété de données répondants aux obligations de du décret n° 2011-1554 du 16 novembre 2011

Faits marquants

La sécurité des réseaux demeure une préoccupation quotidienne et la priorité absolue pour GrDF.

Dans ce domaine, les actions menées ces dernières années ont été reconduites pour 2011. Deux réunions ont été organisées avec les élus et leurs services techniques afin de les sensibiliser aux travaux à proximité des ouvrages gaz.

Par ailleurs, la Procédure Gaz Renforcée a été portée sur le département conjointement avec le SDIS et les pompiers.

GrDF a participé à la 3ème édition du carrefour des communes de Brive avec une présentation des solutions gaz naturel innovantes.

Accueil Gaz Naturel Raccordements et Conseils

N°Cristal 09 69 36 35 34

APPEL NON SURTAXE

Des conseillers du distributeur GrDF guident les clients de la commune sur les questions relatives :

- au raccordement sur le réseau de Gaz naturel,
- aux travaux de branchement et extensions de réseau
- aux demandes d'information sur l'ouverture des marchés, sur les atouts du gaz naturel.



Territoire desservi en gaz naturel

La distribution publique de gaz naturel sur votre territoire est confiée à GrDF par un contrat de concession rendu exécutoire le **17 juillet 2001** pour une durée de **30 ans**.

Votre interlocuteur privilégié

M. Alain-Louis PETIT
Tel : 05 55 92 49 30
e-mail : alain-louis.petit@grdf.fr

Il est à votre disposition pour tout renseignement. Par ailleurs, dans le cadre de la valorisation durable de votre territoire, il vous accompagnera dans vos projets de raccordements au réseau de nouveaux quartiers et dans les opérations de densification des consommateurs lors des travaux de voirie.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



BRIVE-LA-GAILLARDE

COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011



Accordons
nos projets



Sommaire



2

Éditorial	3
1 Votre concession en 2011	4
1.1 - Vos interlocuteurs au sein de GrDF	4
1.2 - Votre contrat de concession	4
1.3 - Les infrastructures	5
1.4 - Les investissements et la maintenance des ouvrages	6
1.5 - La sécurité des biens et des personnes	9
1.6 - Les clients de la concession	15
1.7 - Les éléments financiers de la concession	17
2 GrDF dans votre région	19
2.1 - Faits marquants 2011 et perspectives 2012	19
2.2 - Des partenariats responsables	20
2.3 - Les prestations et la qualité de service	22
3 GrDF, votre conseiller énergétique EnR, gaz naturel	26
GrDF, conseiller énergétique au service des enjeux climat- énergie des territoires	26
Un réseau gaz en interaction avec les autres infrastructures urbaines : réseaux électriques, réseaux d'assainissement	27
Du « gaz vert » dans le réseau de gaz naturel : le biométhane	28
4 GrDF en 2011	29
Activités et faits marquants. Perspectives 2012	29

Édito

3



En 2011, la confiance que vous nous accordez a atteint un niveau inégalé.

Cette qualité de la relation de GrDF avec les collectivités locales, et les autorités concédantes, nous impose de continuer à assurer nos missions de service public, en proximité, avec transparence et professionnalisme.

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

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

L'efficacité énergétique est l'objet d'un travail de proximité avec les collectivités locales. Il s'agit de réfléchir, ensemble, aux solutions économes et durables.

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

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

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

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

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

Laurence HEZARD - Directeur Général de GrDF





1 Votre concession en 2011

17 259

clients du réseau de distribution publique de gaz

362 983

MWh consommés

243 542

mètres de réseau de distribution

21 580 240 €

de valeur nette du patrimoine concédé

24 018,90 €

de redevance de concession R1

1.1 - Vos interlocuteurs au sein de GrDF

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

Une direction en région

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

Des services en région

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

Une représentation départementale

- interlocuteur de proximité des collectivités.



M. Alain-Louis PETIT,
votre interlocuteur Privilégié,
en charge des relations avec la commune.

Tél. : 05 55 92 49 30

E-mail : alain-louis.petit@grdf.fr

1.2 - Votre contrat de concession

La distribution publique de gaz naturel sur votre territoire est confiée à GrDF par un contrat de concession rendu exécutoire le **17 juillet 2001** pour une durée de **30 ans**.

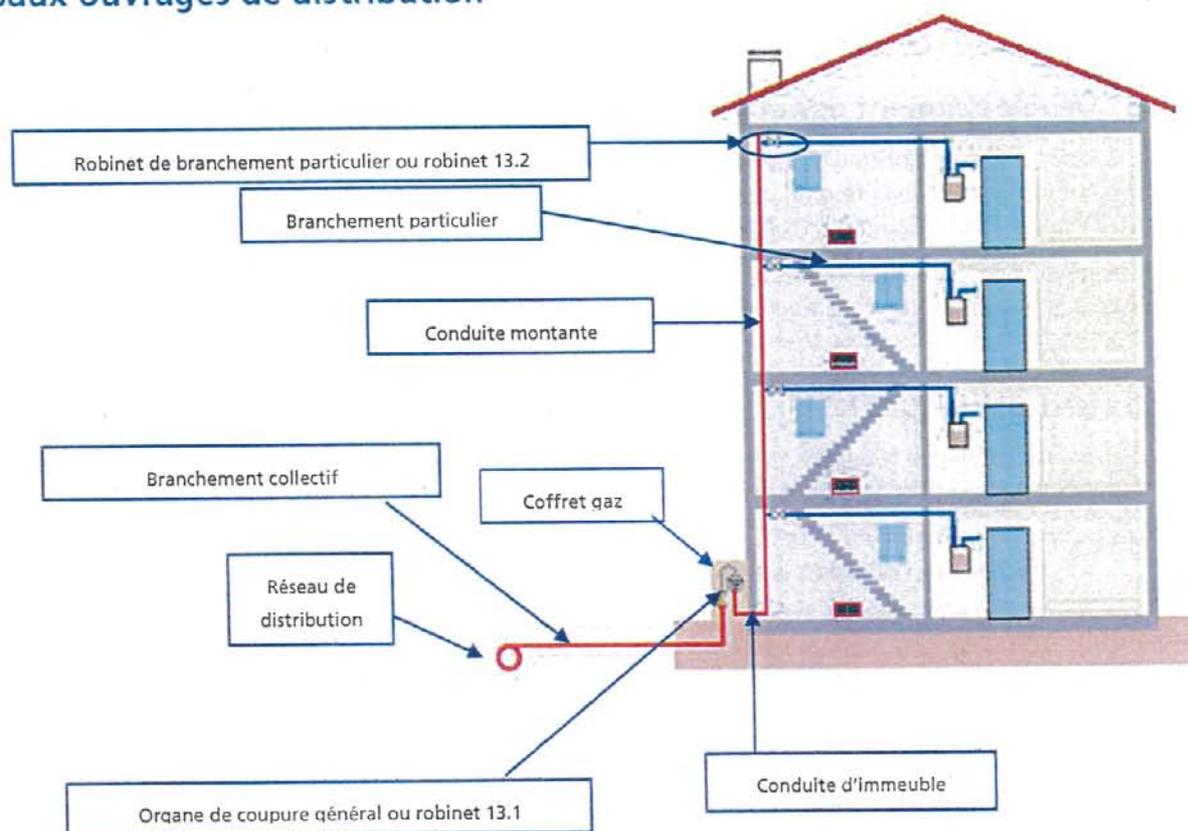
Pour mémoire, ce contrat est composé des documents suivants :

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



1.3 - Les infrastructures

a - Les principaux ouvrages de distribution



b - Les ouvrages de votre concession

Inventaire des ouvrages concédés par pression (longueurs en mètres)	2011	2010
Canalisations basse pression (<i>pression de 17 à 25 mbar</i>)	19 140	19 385
Canalisations moyenne pression (<i>pression de 1 à 16 bars</i>)	224 402	223 346
Longueur totale des canalisations	243 542	242 731
Nombre de Postes de Distribution Publique	39	39

Inventaire des ouvrages concédés par matière (longueurs en mètres)	2011	2010
Polyéthylène (PE)	177 780	176 647
Acier	65 541	65 863
Autres matériaux	221	221
Longueur totale des canalisations	243 542	242 731



1.4 - Les investissements et la maintenance des ouvrages

En 2011, GrDF a investi **494 498 euros sur la concession.**

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

a - Développement des ouvrages

Conformément au contrat de concession, le concessionnaire réalise à ses frais les travaux de développement du réseau dès lors que le critère de décision des investissements (Bénéfice sur Investissement, ou B/I, défini par l'arrêté du 28 juillet 2008) est au moins égal à 0.

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

b - Sécurité Industrielle

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

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

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

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

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

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

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

Répartition des investissements sur la concession

2011	en euro HT
Développement des ouvrages	240 439
dont réseaux	111 646
dont branchements	127 251
Sécurité industrielle	254 060
dont réseaux	21 449
dont branchements	228 508

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



d - Déclassement de canalisations

En 2011, GrDF a procédé, sur votre concession, au déclassement (dépose ou abandon dans le sous-sol) de **495** mètres de canalisation dans le cadre de ses opérations de renouvellement / renforcement des réseaux concédés.

e - Cartographie / Plan de vannage

En matière de cartographie, GrDF a débuté la modernisation en 2005 avec le déploiement de nouveaux outils (SIG pour la moyenne échelle et outils Grande Echelle), la fiabilisation et la numérisation des données. Ce programme doit s'achever en 2012. **Un investissement de l'ordre de 140 M€ a été consacré sur la période pour améliorer la qualité des données.**

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

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

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

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

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

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

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

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





COMpte RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

f - La maintenance des ouvrages

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

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

Maintenance des ouvrages sur le département de la Corrèze (en k€ HT)

2011

Dépenses de maintenance des ouvrages de distribution publique

393

VSR, le nez de GrDF

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

La périodicité de surveillance dépend de deux facteurs :

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

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

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

Chaque véhicule représente un investissement de 150 000 €.

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

**Surveillance des réseaux sur la concession**

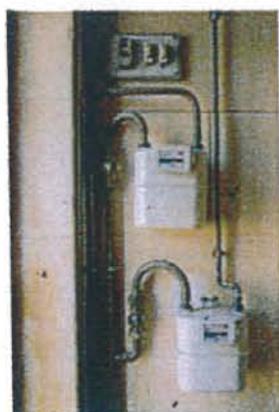
2011

Nombre de kilomètres de réseaux surveillés par VSR

42

Nombre de kilomètres de réseaux surveillés à pied

2

Focus sur la vérification des dispositifs de comptage

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

La périodicité de vérification des compteurs dépend de leur technologie :

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

Nombre de compteurs vérifiés sur la concession

2011

Compteurs de type domestique

919

Compteurs de type industriel

25



1.5 - La sécurité des biens et des personnes

a - Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

DR - DICT sur la concession	2011	2010
Nombre de DR reçues et traitées	123	72
Nombre de DICT reçues et traitées	1 166	1 367
Nombre de DR avec présence d'ouvrages GrDF	120	70
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages GrDF	1 114	1 251

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

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

Dommages aux ouvrages de la concession	2011	2010
Nombre de dommages lors ou après travaux de tiers	12	23

GrDF s'est fortement impliqué pour réduire ces incidents : **les dommages aux ouvrages survenant lors de travaux sous maîtrise d'ouvrage GrDF ont ainsi été réduits de 25% en 2011.**

Ils ont diminué de moitié en 3 ans notamment grâce au travail réalisé avec les entreprises de travaux.

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

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

En 2011, dans le département de la Corrèze, 226 personnes ont été formées.

GrDF est ainsi prêt à l'entrée en application le 1^{er} juillet 2012 du décret dit anti-endommagement du 6 octobre 2011.

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

du Guichet Unique (téléservice <http://www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr>)
ou du Ministère (MEEDTL - Direction générale de la prévention des risques)

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

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





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

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

Après plus de trois ans de négociation, la refonte du cadre réglementaire pilotée par le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement se met en place. Le « plan anti-endommagement » concerne tous les intervenants des chantiers (donneurs d'ordre, maîtres d'œuvre, exploitants de réseau) et a pour objectif de renforcer la sécurité en amont et pendant les chantiers. La réforme repose sur une collaboration renforcée et un partage des responsabilités entre les 3 acteurs d'un chantier.

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

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

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

Plus d'information : <http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr>



b - Les appels de tiers sur votre concession

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

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

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

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

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

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

www.grdf.fr

Urgence Sécurité Gaz

N°Vert 0 800 47 33 33

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

GrDF

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

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

Appels de tiers (clients, pompiers, mairies...)	2011	2010
Nombre total d'appels	638	593
Pour Intervention de Sécurité gaz	292	307
dont appels pour fuite ou odeur de gaz	208	212
dont appels pour incendie ou explosion	42	50
dont appels pour autres motifs de sécurité	42	45
Pour Dépannage gaz	346	286
dont appels pour manque de gaz	291	236
dont appels pour autres dépannages	55	50



c - Les incidents sur votre concession

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

Nombre d'incidents constatés	2011	2010
Total	257	238

Incidents constatés : répartition par nature	2011	2010
dont manque de gaz ou défaut de pression (baisse/excès) sans fuite	63	65
dont fuite de gaz sans incendie ni explosion	147	135
dont incidents avec incendie et/ou explosion	15	15
dont incidents « autre nature » (1)	32	23

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

Incidents constatés : répartition par siège	2011	2010
dont incidents sur ouvrages exploités par le distributeur	187	162
dont incidents sur installation intérieure desservie par le distributeur (aval compteur)	64	69
dont autres (ouvrages exploités par un autre distributeur ou par le transporteur, installations intérieures non desservies par le distributeur)	6	7

Interruption de la livraison de gaz naturel suite à incident	2011	2010
Nombre de clients concernés	537	358

Nombre d'incidents sur les ouvrages exploités par GrDF	2011	2010
Total	187	162

Siège des incidents (ouvrages exploités par le concessionnaire)	2011	2010
dont incidents sur réseau	3	3
dont incidents sur branchements individuels ou collectifs	116	126
dont incidents sur conduites d'immeuble, conduites montantes et branchements particuliers sur conduites montantes	41	22
dont autres (postes, compteurs,...)	27	11

Cause des incidents (ouvrages exploités par le concessionnaire)	2011	2010
Incidents liés à un facteur humain	47	63
Incidents liés au matériel lui-même	138	95
Incidents liés à l'environnement	2	4



COMpte Rendu Annuel de Concession 2011

d - Les incidents majeurs

En 2011, aucun incident majeur* ne s'est produit sur le territoire de la concession.

* Un incident est dit « majeur » ou « significatif » lorsqu'il entraîne une coupure de la distribution de gaz pour au moins 500 clients, ou l'évacuation par mesure de précaution d'au moins 10 personnes ou s'il y a une victime.

e - Les interventions de sécurité

Le délai d'intervention de sécurité suite à appel de tiers pour odeur de gaz fait l'objet d'un engagement dans le contrat de service public signé avec l'État :



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

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

En 2011, sur le département, le taux d'interventions en moins de 60 minutes est de 99,8%

La Procédure Gaz renforcée (PGR)

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

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

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

La PGR est déployée sur l'ensemble du territoire national depuis le 1^{er} novembre 2011.

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

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



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

Ce plan permet à GrDF de prendre rapidement les mesures nécessaires pour limiter les répercussions, tant pour les personnes que pour les biens, d'un événement important concernant la distribution du gaz naturel.

Des exercices en conditions réelles sont régulièrement organisés par les services d'exploitation de GrDF pour tester la mise en œuvre des procédures, la disponibilité des moyens humains et matériels, ainsi que l'efficacité des dispositifs de communication interne et externe.

Exercice à Brive le 16/11/2011: le terrassement lié à la réparation d'un réseau d'eaux usées a provoqué l'arrachage de deux canalisations gaz (une de transit et l'autre de desserte) en sortie du poste d'alimentation (Larche) du transporteur gaz avec fuite enflammée et blessés, environ 500 clients ont été coupés.

g - La sécurité des installations intérieures



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les diagnostics de l'installation intérieure de gaz :

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

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

En 2011, dans ce cadre :

- **188 diagnostics** ont été réalisés au niveau de la concession 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 biens et des personnes.

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



1.6 - Les clients de la concession

a - Les données d'acheminement

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

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

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

Clients de la concession	unités	2011
Nombre de points de livraison		17 259
Quantités d'énergie consommées	TWh	362 983
Recettes d'acheminement (*)	€	3 988 761

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

Une année 2011 particulièrement clémente en France : la correction climatique apportée à la maille nationale aux résultats 2011 est de plus de 34 TWh (la correction la plus importante calculée depuis 2001).
Les consommations corrigées du climat à fin 2011 **baissent donc d'environ 2,6%** par rapport à celles de 2010.

b - Les principales prestations réalisées

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

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

Principales demandes de prestations réalisées sur la concession (nombre)	2011	2010
Prestations liées à une modification contractuelle (changement de tarif et/ou de fréquence de relève avec ou sans intervention)	50	46
Mise en service (avec ou sans déplacement et avec ou sans pose de compteur)	2 580	2 351
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	225	169
Coupure et rétablissement pour travaux (avec ou sans pose/dépose compteur)	1	2
Interventions pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	615	561
Relevé spécial avec déplacement / vérification des données de comptage sans déplacement (hors changement de fournisseur)	101	134
Vérification des données et appareils de comptage avec déplacement et/ou contrôles en laboratoire (hors vérification périodique réglementaire)	55	60



1.7 - Les éléments financiers de la concession

a - Le patrimoine de votre concession

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

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

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

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



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

VALEUR TOTALE (en euros)	2011	2010
Valeur brute	30 826 359	30 202 993
Valeur nette	21 580 240	21 597 121
Valeur de remplacement	59 248 919	57 951 703

Détail par grandes familles du patrimoine concédé (en euros)	2011	2010
BRANCHEMENTS		
Valeur brute	16 858 376	16 514 531
Valeur nette	11 993 383	11 989 937
Valeur de remplacement	34 602 771	33 825 380
CANALISATIONS		
Valeur brute	13 528 944	13 398 475
Valeur nette	9 244 668	9 399 149
Valeur de remplacement	24 260 708	23 743 201
POSTES DE DETENTE DE DISTRIBUTION PUBLIQUE		
Valeur brute	287 141	289 987
Valeur nette	201 276	208 035
Valeur de remplacement	385 439	383 123
AUTRES OUVRAGES (Terrain, Protection cathodique...)		
Valeur brute	151 897	ND
Valeur nette	140 913	ND



b - Les éléments significatifs du compte d'exploitation

➤ Remarque générale sur les éléments financiers présentés

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

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

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

➤ Les recettes

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

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

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

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

➤ Les charges d'exploitation

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

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

Les autres charges d'exploitation du distributeur sont constituées :

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

La Redevance de Concession

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

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



COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

Les recettes sont constituées de :

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

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

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

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

Les charges sont constituées de :

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

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

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

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

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

Les charges pour votre concession (en euros HT)	2011	2010
Charges totales d'exploitation	2 146 045	2 156 191
dont charges de main-d'œuvre	1 024 062	1 028 503
dont achats externes	993 886	998 317
dont redevances	24 019	23 837
dont charges autres (impôts et taxes, etc...)	104 078	105 534
Charges calculées	1 019 402	838 463



2 GrDF dans votre région

2.1 - Faits marquants 2011 et perspectives 2012

En matière de réseau ...

Sur l'ensemble de la Région Limousin :

GrDF poursuivra en 2012 la mise en œuvre du plan d'action relatif à la réduction des dommages aux ouvrages : mise en commun des programmes travaux avec les collectivités, journées de formation des entreprises travaillant pour la collectivité, valorisation des bonnes pratiques, recherche de synergies avec les autres opérateurs. GrDF s'appuiera sur la mise en application de la réforme anti-endommagement comme outil supplémentaire pour intensifier la réduction des dommages.

Corrèze (19) :

GrDF poursuivra en 2012, comme en 2011, les travaux de renouvellement de branchements de type "Centriflex". Les dernières Conduites d'Immeuble en plomb sur BP pérennes ainsi que certaines Conduites Montantes avec branchements plomb, ou avec cuivre à brasure tendre, feront encore l'objet de renouvellement.

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

Les réunions organisées dans le cadre des Schémas Régionaux Climat Air Energie (SRCAE) ont été l'occasion de sensibiliser les collectivités concernées aux atouts des techniques performantes d'utilisation du gaz naturel associées aux EnR pour répondre aux exigences du Grenelle de l'environnement.

GrDF a participé aux Carrefour des Maires d'Auvergne à Clermont-Ferrand et a notamment présenté, en partenariat avec l'Aduhme, la bio méthanisation et les possibilités d'injection de bio méthane dans le réseau de gaz naturel. Il était également présent au salon EDILE d'Orléans pour présenter, avec le témoignage d'un élu, plus particulièrement les solutions gaz naturel dans le cadre d'un éco quartier.

L'année 2011 a été également marquée par le renforcement de notre partenariat avec les Unions Régionales du Syndicat National des Directeurs Généraux des Collectivités Territoriales (signature d'une convention de partenariat avec chacune des UR Auvergne, Centre et Limousin).

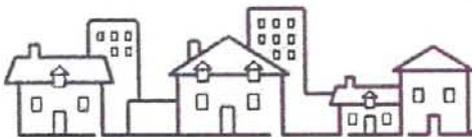
En matière de développement des usages du gaz naturel ...

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

L'association chaudière à condensation + solaire thermique est la solution de base permettant d'atteindre les critères du label BBC. En 2011, ce type d'installation a équipé des logements sociaux à ossature bois à St Genes Champanelle (63) ainsi que des maisons individuelles à Neuvy Pailloux (36) et Ingré (45).

Parmi les autres solutions performantes d'utilisation du gaz naturel permettant de respecter les critères BBC il convient également de citer l'éco-générateur (micro-cogénération: système assurant la production d'eau chaude - pour le chauffage et l'ECS - et d'électricité) qui a équipé 5 logements de l'OPH à Egletons (19).

Dans le domaine du tertiaire, une pompe à chaleur à moteur gaz (système thermodynamique assurant chauffage et ECS avec un rendement voisin de 130 %) a été installée dans les locaux de la société ATEC à Montluçon (03).



2.2 - Des partenariats responsables

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

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

Le respect rigoureux des règles d'éthique

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

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



La lutte contre la précarité et l'exclusion

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

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

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



L'écologie urbaine et la biodiversité

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



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





COMpte RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011



La promotion de la santé et du sport

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

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



Côté sport

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

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

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

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



Les actions de partenariats locaux

Partenariat FFCT :

En continuité de son partenariat national avec la Fédération Française de Cyclotourisme, GrDF a souhaité accompagner les associations locales pour les actions suivantes :

✓ Remise de 5 VTT et de leurs accessoires au cyclo Randonneur Briviste pour sensibiliser les élèves des classes de CM2 de Brive à la sécurité à vélo en organisant un apprentissage à la conduite d'un VTT.

✓ Pour les personnes ne pouvant plus pratiquer leur sport favori, financement d'un matériel spécifique à l'association Tulle Cyclo Nature.

✓ Participation à l'achat d'un tandem avec le club aventure Causse Vézère de Saint Pantaléon de Larche pour permettre la pratique du vélo à une personne malvoyante.



2.3 - Les prestations et la qualité de service

a - Les accueils mis en place par GrDF

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

 **N°Cristal** 09 69 36 35 34

APPEL NON SURTAXE

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

Activité Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils sur la région Auvergne Centre Limousin	2011	2010
Nombre d'appels reçus tous motifs confondus	27 936	26 391
Taux de disponibilité (%)	96,30%	95,02%

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



b - Les services et prestations proposées par GrDF

Les prestations et services réalisés par GrDF sont définis dans le catalogue des prestations. Le catalogue des prestations est consultable sur le site : www.grdf.fr

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

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

Qualité des relevés de comptage sur la région Auvergne Centre Limousin	2011	2010
Taux de relevés sans erreur	99,75%	99,70%
Taux de relevés sur index réels	98,36%	98%



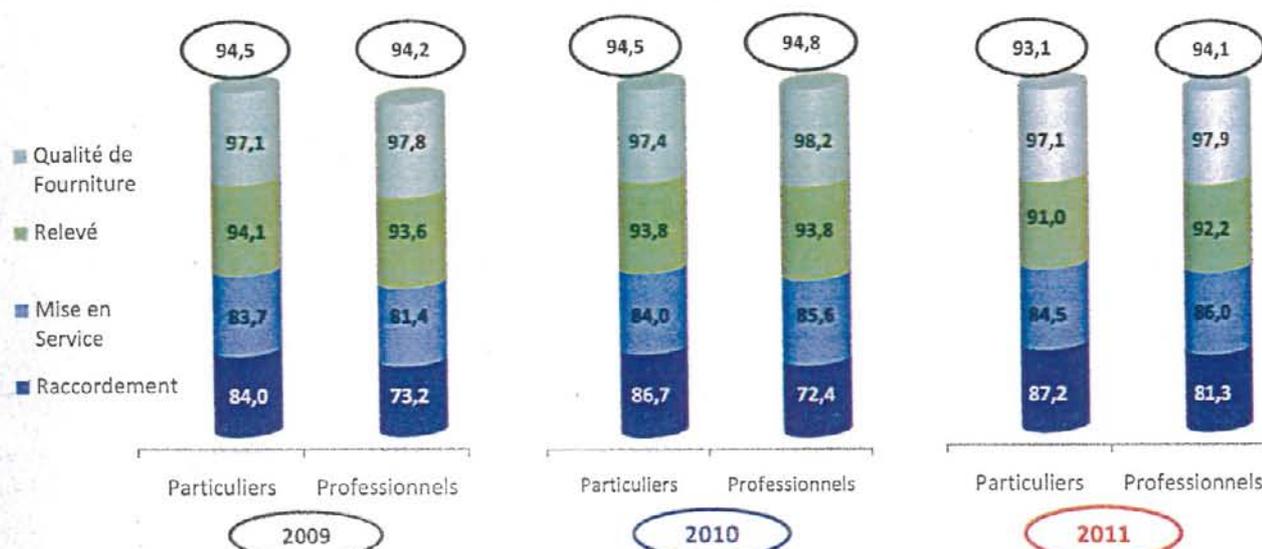
COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

c - La satisfaction des parties prenantes

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

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

Historique de l'indicateur de satisfaction national



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

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

Résultats sur la région Auvergne Centre Limousin (en %)	2011	2010
Satisfaction globale « Particuliers »	92,9	95,2
Raccordement	89,9	87,5
Relève des compteurs	91,7	95,2
Mise en service	84,9	83,2
Qualité de fourniture	95,8	97,7
Satisfaction globale « Professionnels »	93,8	94,8
Raccordement	88,1	78
Relève des compteurs	92,2	93,6
Mise en service	86,2	86,7
Qualité de fourniture	97,1	98



COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

A l'écoute des collectivités territoriales

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

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



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

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

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

Indice global de confiance 2011 = 78,0

2010 = 77,7

2009 = 75,9

Résultats de l'enquête 2011 pour les principaux items

Résultats années passées

Qualité des relations avec les interlocuteurs de GrDF



Qualité des prestations réalisées



Qualité des chantiers réalisés



Qualité Accompagnement et conseils



■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout ■ NSP

	2010	2009
Qualité des relations avec les interlocuteurs de GrDF	94%	90%
Qualité des prestations réalisées	89%	87%
Qualité des chantiers réalisés	81%	82%
Qualité Accompagnement et conseils	87%	82%



COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2011

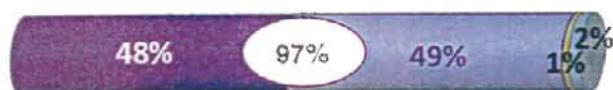
Au niveau régional, l'écoute collectivités locales a confirmé les résultats obtenus au plan national.

Evolution des principaux items sur la région Auvergne Centre Limousin

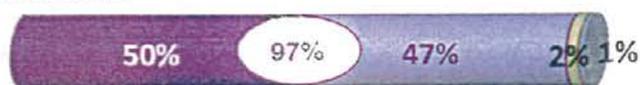
Qualité des relations avec les interlocuteurs de GrDF



Qualité des réponses apportées à vos demandes



Confiance accordée à GrDF en matière de distribution de gaz naturel



	2010	2009
Qualité des relations avec les interlocuteurs de GrDF	95%	97%
Qualité des réponses apportées à vos demandes	91%	95%
Confiance accordée à GrDF en matière de distribution de gaz naturel	97%	97%

■ Tout à fait □ Plutôt □ Plutôt pas ■ Pas du tout ■ NSP

La gestion et le traitement des réclamations

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

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

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

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

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

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



3 GrDF, votre conseiller énergétique EnR, gaz naturel

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

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

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

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

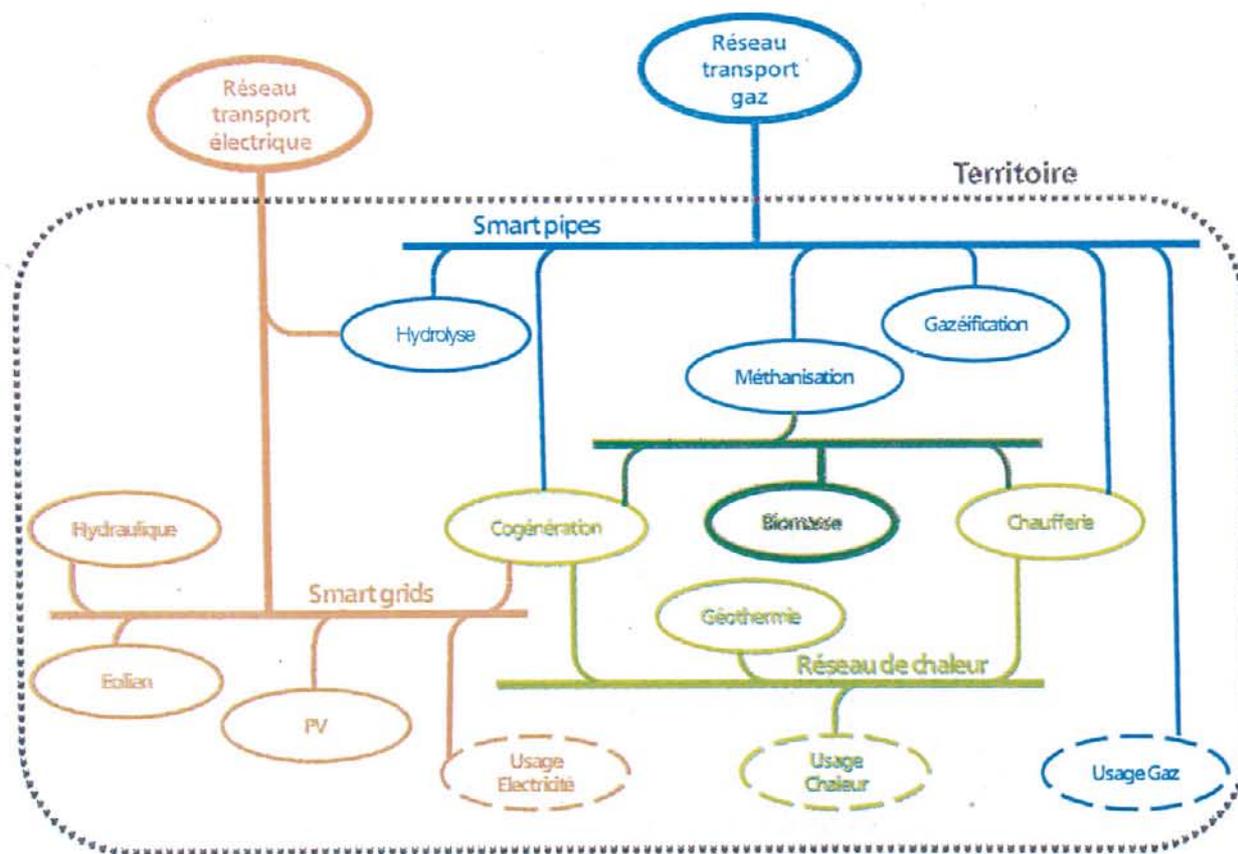




Un réseau gaz en interaction avec les autres infrastructures urbaines : réseaux électriques, réseaux d'assainissement...

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

- ⇒ **soutien du réseau de distribution électrique** par la production décentralisée des micro et mini-cogénérations, ou par l'effacement électrique rendu possible grâce à des technologies telles que les chaudières hybrides couplant pompe à chaleur électrique effaçable et chaudière à condensation gaz ;
- ⇒ **optimisation technico-économique sur les zones d'aménagement entre réseau de chaleur et réseau gaz**. En fonction des densités et des besoins énergétiques des bâtiments, les solutions centralisées réseaux de chaleur ou les solutions décentralisées EnR – gaz naturel seront à intégrer dans les choix d'approvisionnement énergétiques ;
- ⇒ **récupération de la chaleur résiduelle sur les réseaux d'eaux usées par pompes à chaleur gaz** permettant d'alimenter des bâtiments voire des mini-réseaux de chaleur. Aujourd'hui matures, ces solutions se généraliseront demain dans une perspective de développement des éco-quartiers et de renouvellement des tissus urbains existants.



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

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



COMPTES RENDUS ANNUELS DE CONCESSION 2011

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

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

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

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

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

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

La composition du biogaz varie dans le temps et en fonction de la nature du substrat, du type de procédé de production : on retrouve essentiellement du méthane (30 à 75%), du CO² (20 à 40%) et d'autres composés suivant la valorisation envisagée (eau, hydrogène sulfuré...).

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

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

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

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

SEQUEDIN, 12 juillet 2011 (AFP)

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

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

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

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

A terme, le CVO de Lille-Sequedin pourrait fournir un débit de 660 m³/h ce qui représente la consommation d'une commune d'environ 5 000 habitants.



4 GrDF en 2011

Activités et faits marquants. Perspectives 2012

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

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

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

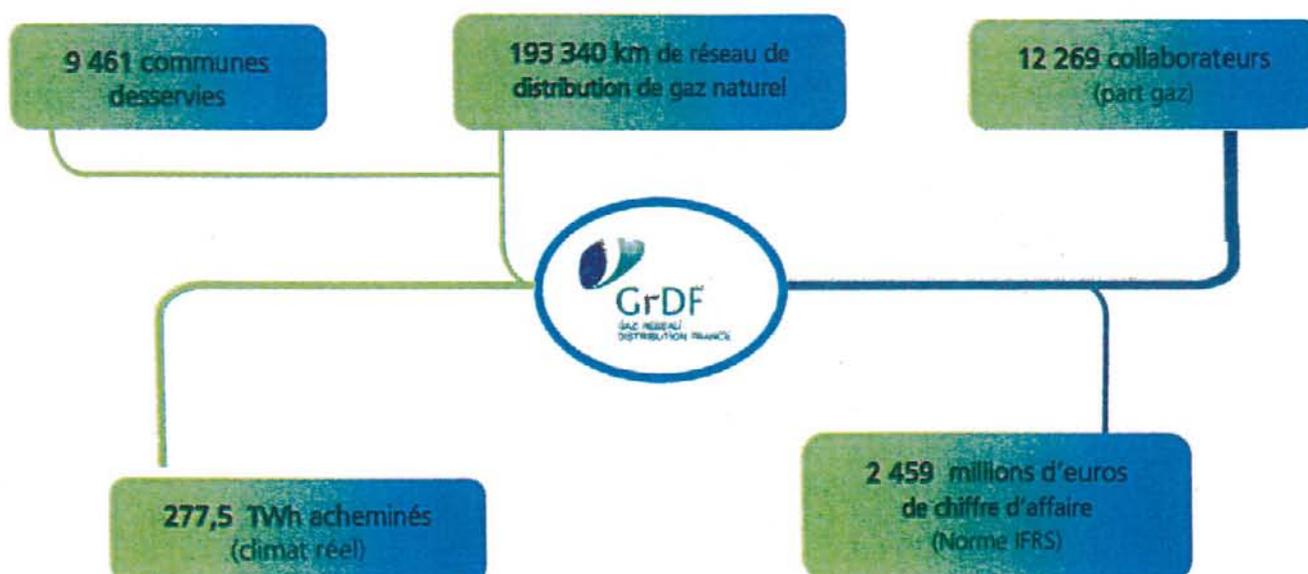
Le fait marquant de ces derniers mois, concerne les résultats des placements sur le marché de la construction neuve groupée : l'enquête BATIM du premier semestre 2011 met en évidence un vrai redressement des parts de marché du gaz naturel, avec des niveaux jamais atteints historiquement. Cela s'explique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

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

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

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

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





Accordons
nos projets

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

