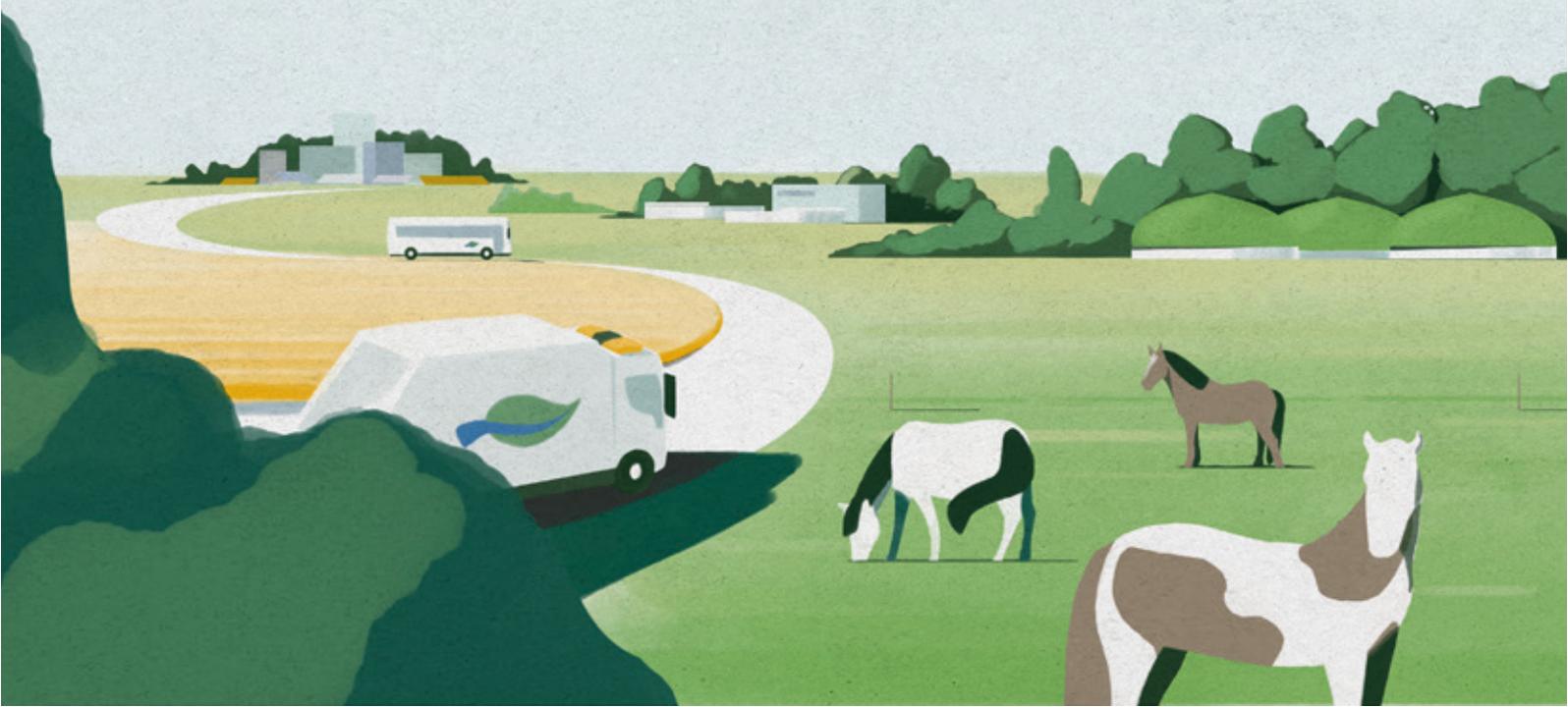




Compte rendu d'activité de concession 2024

# ROQUELAURE



**L'énergie  
est  
notre avenir,  
économisons-la !**



<b>01.</b>	<b>L'essentiel de votre concession</b>	<b>7</b>
	Les chiffres clefs de votre concession	8
	Vos interlocuteurs territoriaux	11
	Votre contrat de concession	12
<b>02.</b>	<b>La transition écologique</b>	<b>15</b>
	Le gaz vert	16
	La mobilité durable	22
	La sobriété énergétique	25
	La responsabilité sociétale de l'entreprise	28
<b>03.</b>	<b>L'activité au quotidien</b>	<b>33</b>
	Les clients et leurs usages	34
	Les services et les prestations	40
	L'activité de comptage	43
	L'écoute client	47
	La chaîne d'intervention	54
	La sécurité du réseau	59
<b>04.</b>	<b>Le patrimoine de votre concession</b>	<b>71</b>
	Vos ouvrages	72
	Les chantiers	78
	Les investissements	81
	La valorisation de votre patrimoine	85
<b>05.</b>	<b>Le compte d'exploitation</b>	<b>87</b>
	Le tarif de distribution de votre concession	88
	La synthèse du compte d'exploitation	89
	Les recettes	91
	Les charges	93
<b>06.</b>	<b>GRDF &amp; Vous</b>	<b>99</b>
	La distribution du gaz, une mission de service public	100
	Une organisation à votre service	103
	Les outils digitaux à votre disposition	107



*Avec le développement des gaz verts, le réseau gazier est un levier essentiel de la décarbonation des territoires »*

# L'édito

Mesdames et Messieurs, chères autorités concédantes,

Vous qui nous confiez l'exploitation de votre réseau, je souhaite aujourd'hui profiter du compte-rendu annuel de votre concession pour m'adresser à vous. Je tiens en effet à vous remercier pour la confiance que vous nous portez et celle que vous avez en l'avenir du gaz.

Nous en sommes convaincus, avec le développement rapide des gaz verts, le réseau gazier est un levier essentiel de la décarbonation et de la souveraineté énergétique de la France.

A la fin mars 2025, sur les 753 sites de biométhane en service, près de 630 étaient connectés au réseau de distribution. C'est l'équivalent de la consommation de plus de 3,5 millions de logements neufs et ce, sans compter les autres gaz renouvelables.

Au-delà des nouvelles installations, ces douze derniers mois ont été riches en avancées pour le biométhane d'un point de vue législatif avec la publication des Certificats de production de biogaz, la revalorisation des tarifs d'achat mais aussi les premiers BPA. Notre ambition d'atteindre 100% de gaz verts dans les réseaux en 2050 demeure intacte.

C'est pourquoi nous devons défendre la place de ces gaz verts et saisir ensemble toutes les opportunités pour la transition écologique de votre territoire.

Ce réseau vous appartient et c'est un actif d'une grande valeur patrimoniale mais aussi assurantielle pour le système énergétique français. A titre d'illustration, le 14 janvier dernier, 123 GW de gaz étaient appelés contre 87 GW d'électricité.



C'est un réseau qui est aussi toujours plus sûr, plus compétitif et plus décarboné. Sûr, grâce aux investissements toujours conséquents réalisés pour la sécurité et grâce au professionnalisme des équipes GRDF ; compétitif, car nous avons les moyens d'absorber l'augmentation théorique du coût du réseau, avec le maintien de notre solde clients et des efforts accrus de performance ; décarboné enfin, avec davantage d'efficacité et de sobriété, mais aussi des centaines de kilomètres de réseau modernisé et le déploiement d'innovations comme l'enrubannage et le polyéthylène biosourcé.

Cette décarbonation est d'ailleurs au cœur de notre projet d'entreprise, projet qui s'articule autour de trois objectifs majeurs : multiplier par 5 la production de gaz verts, diviser par 2 les émissions de gaz à effet de serre de nos propres activités et accompagner nos clients et partenaires pour réduire leur empreinte carbone.

Dans cette dynamique, vous pouvez donc compter sur la pleine mobilisation de toutes les équipes de GRDF à vos côtés.

Encore une fois, merci pour votre confiance et je vous souhaite une bonne lecture.

**Laurence Poirier-Dietz**  
Directrice générale





# 01.

## L'essentiel de votre concession

---

- |            |  |    |
|------------|--|----|
| <b>1.1</b> | Les chiffres clefs de votre concession | 8  |
| <b>1.2</b> | Vos interlocuteurs territoriaux        | 11 |
| <b>1.3</b> | Votre contrat de concession            | 12 |

# 1.1 Les chiffres clefs de votre concession

## Clientèle

---



**2**

Nombre de clients



**2 337** MWh

Quantités de gaz  
acheminées



**96,1%**

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



**0**

Nombre de réclamations

## Contrat

---



**2041**

Année d'échéance du contrat



**30**

Durée du contrat



**11/10/2011**

Date d'entrée en vigueur du contrat

## Économie

---



**595 €**

Redevance R1



**2 970 €**

Investissements réalisés sur la concession



**24 k€**

Recettes acheminement et hors acheminement

## Maintenance et sécurité

---



**13 060%**

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



**0**

Nombre d'interventions de sécurité gaz



**0**

Nombre d'incidents

## Patrimoine

---



**911 m**

Longueur totale des  
conduites

## 1.2 Vos interlocuteurs territoriaux



### MICHEL PIERRE TURSCHWEL

Conseiller Collectivités Territoriales

📞 0658510769

☎️ 0658510769

✉️ michelpierre.turschwel@grdf.fr

---

## 1.3 Votre contrat de concession

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

Date d'entrée en vigueur du contrat : 11/10/2011

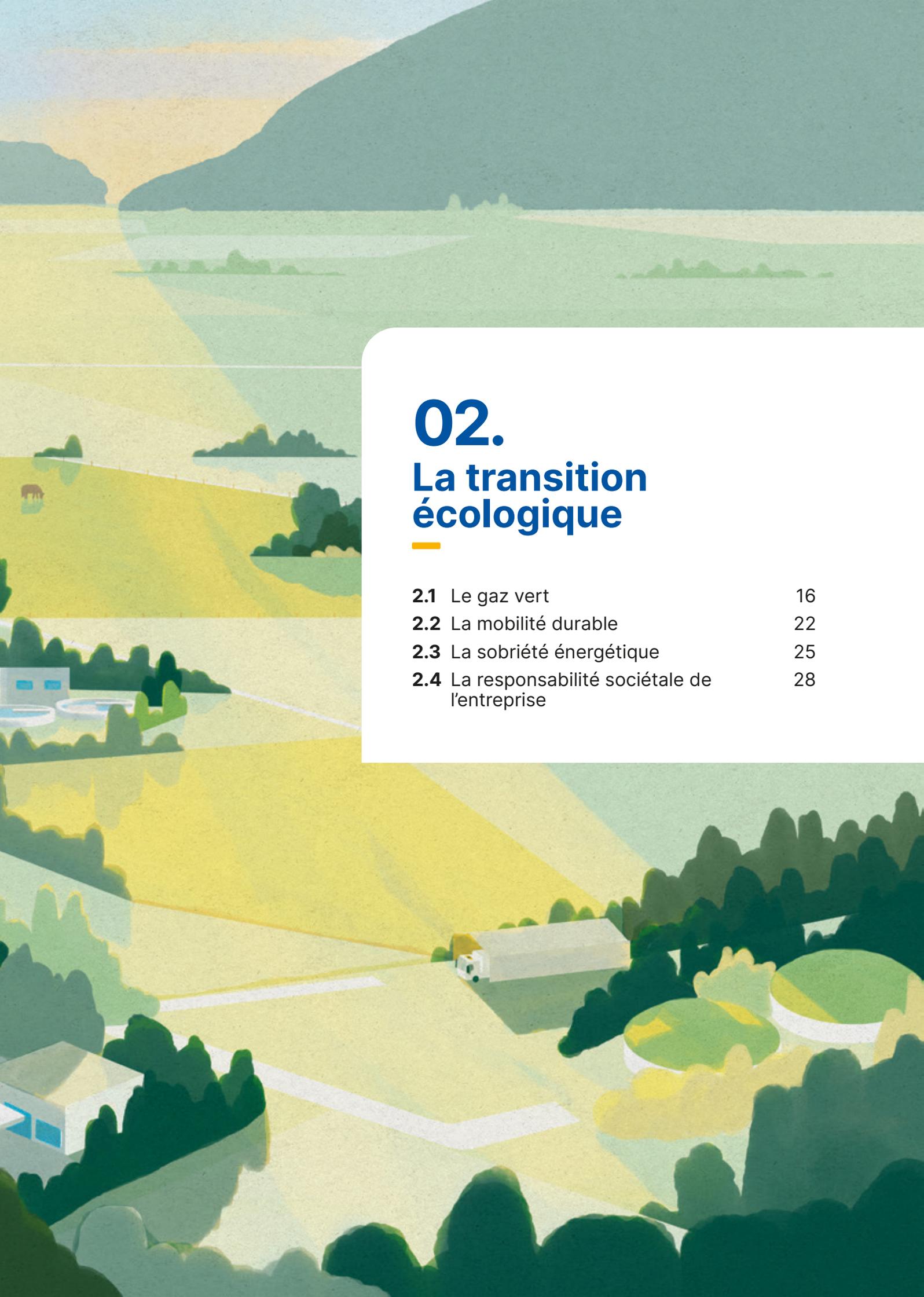
Durée d'application : 30 ans

### **Pour accéder aux informations détaillées du CRAC**

Vous pouvez compléter votre lecture et votre analyse du CRAC en utilisant la « Plateforme de Données Concession » (PDC), qui vous donne accès directement à toutes les données détaillées présentées dans le CRAC. Elle est accessible sur le site GRDF.fr via le « Portail Collectivités ».







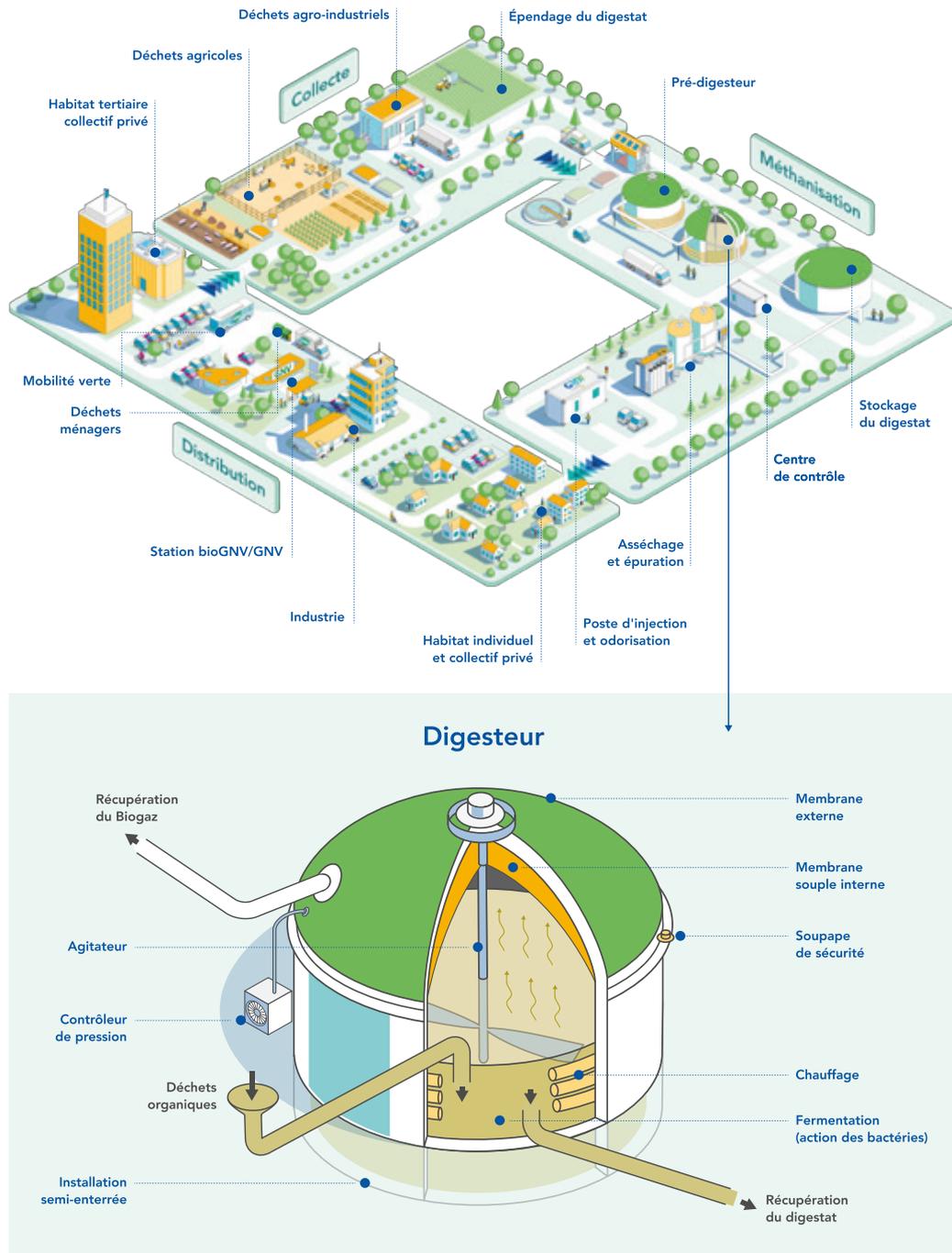
## 02. La transition écologique

---

2.1	Le gaz vert	16
2.2	La mobilité durable	22
2.3	La sobriété énergétique	25
2.4	La responsabilité sociale de l'entreprise	28

# 2.1 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 car-

burant (BioGNV), il offre une solution économique et écologique pour le transport de marchandises et de personnes.

### Nombre de sites d'injection avec CMAX et quantité injectée annuelle

Année	Maille de restitution	Nombre de sites	Capacité d'injection	Quantité injectée
2024	Département 32 (Gers)	1	105 Nm <sup>3</sup> /h	7 642 MWh

En 2024, la dynamique d'injection de biométhane s'est poursuivie avec 78 nouveaux sites mis en injection dans l'année, dont 65 sur le réseau GRDF. Désormais, 731 sites injectent dans les réseaux gaz des opérateurs de réseau en France, dont 606 sur le réseau GRDF, soit une capacité raccordée de près de 14 TWh au total. Cela représente l'équivalent de la production de plus de deux tranches nucléaires sur une année pleine et de la consommation en gaz de près de 3,5 millions de logements neufs.

L'émergence de nouveaux projets poursuit sa forte dynamique en 2024 grâce à l'adaptation des tarifs d'achat aux nouvelles conditions économiques décrétées en 2023. Le nombre de mises en service devrait augmenter faiblement en 2025, avant une accélération prévue à partir de fin 2026. On compte aujourd'hui près de 600 projets enregistrés au registre des capacités. Ces derniers totalisent un potentiel de capacité supplémentaire de plus de 14 TWh.

Les principaux types de sites d'injection de biométhane sont :

- Agricole : sites portés par un ou plusieurs exploitants agricoles méthanisant des matières agricoles issues de leurs exploitations et éventuellement des déchets du territoire,
- Industriel territorial / déchets urbains : sites méthanisant les déchets du territoire et/ou la fraction organique des ordures ménagères et/ou des biodéchets et éventuellement des matières issues d'exploitations agricoles, équestres ou zoos,
- Stations d'épuration (STEP) : sites méthanisant les boues de stations d'épuration urbaines et industrielles,
- Installation de stockage des déchets non dangereux (ISDND) : décharges sur lesquelles le biogaz naturellement produit par les déchets est capté pour être transformé en biométhane.

Le biométhane permet d'atteindre les objectifs fixés par la loi Énergie Climat en augmentant la part d'énergie renouvelable dans les consommations d'énergie, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre et en accroissant la proportion de carburant d'origine renouvelable dans les transports.

Le biométhane dispose de plusieurs atouts écologiques :

- Il émet 10 fois moins de gaz à effet de serre que le gaz naturel (23g eqCO<sub>2</sub>/kWh contre 243g eqCO<sub>2</sub>/kWh),
- Sa production permet de traiter et de valoriser les déchets du territoire (agricoles, ménagers, industriels, agroalimentaires...),
- Sa production génère du digestat, un engrais organique naturel qui peut être épandu sur les terres agricoles et remplacer les engrais minéraux d'origine fossile,
- Sa production est un débouché pour les cultures intermédiaires plantées pour protéger les terres agricoles et améliorer le stockage du carbone dans le sol.

GRDF contribue au développement d'une économie circulaire pour les territoires car la méthanisation s'inscrit pleinement dans cette logique: elle permet à la fois de traiter et

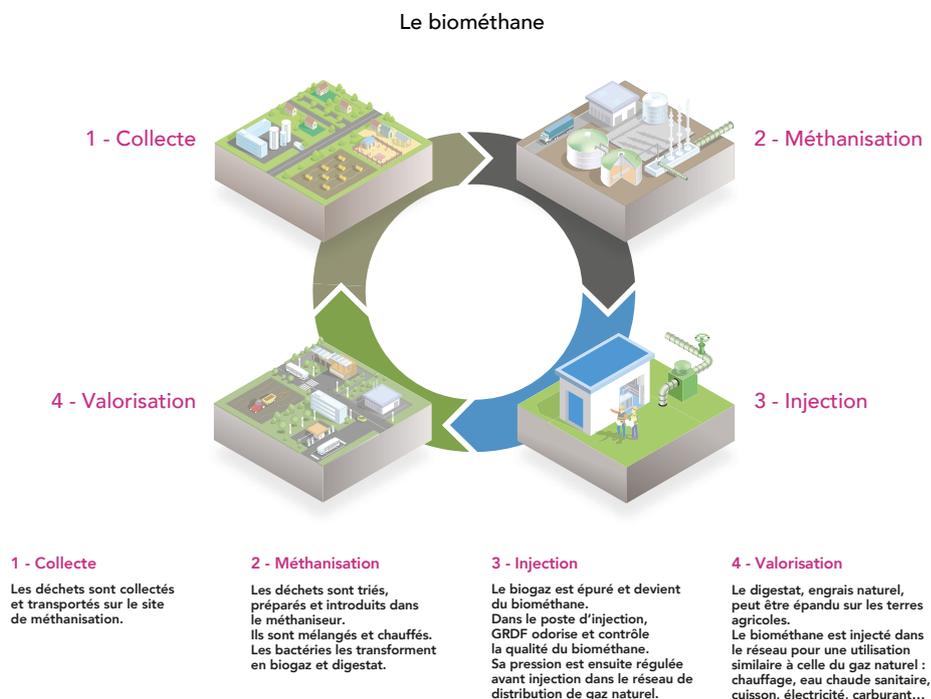
## 2. La transition écologique

réduire le volume de déchets organiques, de produire une énergie locale et renouvelable et de créer une dynamique économique territoriale.

Le système énergétique du biométhane s'organise en boucles courtes et locales, propres à une économie circulaire :

- Le biométhane favorise le développement d'une agriculture durable et pérenne économiquement,
- La filière crée des emplois non-délocalisables directs: entre 3 et 4 emplois directs par site,
- Elle générerait déjà plus de 7 000 emplois directs et indirects en 2020, comme le précise l'étude d'impact de la filière sur l'emploi en France. Elle pourrait créer jusqu'à 53 000 emplois d'ici 2030.

La méthanisation reste encore peu connue du grand public, des associations locales environnementales et de certains élus locaux. Le développement d'un projet de méthanisation, le plus souvent en milieu agricole peut susciter des questions, voire des craintes: impacts sonores et olfactifs, risques environnementaux, perte de valeur du patrimoine immobilier... C'est pourquoi, l'information et le dialogue avec l'ensemble des acteurs locaux (élus, habitants, associations...) sont primordiaux, notamment pour rapprocher la perception de la réalité. La concertation constitue cet espace de dialogue. Une information et un dialogue ouvert, empreint d'écoute et de transparence, contribuent à créer un climat de confiance avec l'ensemble des parties prenantes du territoire.



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, l'obligation du tri à la source des biodéchets en vue de leur valorisation est élargie à tous (citoyens, acteurs économiques, collectivités...). Leur mobilisation en méthanisation peut permettre de produire de 3 à 9 TWh/an de biométhane au bénéfice du verdissement du réseau de gaz et plusieurs millions de tonnes de digestats, engrais naturels substitués aux engrais de synthèse. Opportunité plutôt qu'obligation, l'appui à la mise en œuvre du tri à la source des biodéchets pour leur valorisation en

méthanisation constitue un levier de poids pour la filière méthanisation et l'autonomie des territoires en les inscrivant au cœur des logiques d'économie circulaire.

Le droit à l'injection de biométhane a été créé dans le cadre de la loi « pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et une alimentation saine et durable » (dite « loi EGAlim ») et encadré par un décret puis une délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Cette loi permet également le raccordement de producteurs de biométhane hors de la zone de gaz concédée. À fin 2024, les investissements d'une soixantaine de rebours et plus de 2 000 km de maillages ont été validés par la CRE pour permettre la multiplication de points d'injection. À l'horizon 2028, les schémas de zonage validés par la CRE envisagent environ 600 millions d'euros de renforcement.

Le 6 juillet 2024, un décret et un arrêté relatifs à l'obligation de restitution des Certificats de Production de Biogaz (CPB) ont été publiés au Journal Officiel. Cette publication marque une étape décisive pour la filière biométhane en France. Créé en août 2021 par la loi Climat et Résilience, le mécanisme des CPB a pour objectif de stimuler la production de biométhane et de contribuer à la Stratégie Nationale Bas Carbone de la France sans recourir aux finances publiques. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026, les fournisseurs de gaz naturel devront restituer des CPB en proportion des volumes de gaz livrés aux secteurs résidentiel et tertiaire. Cette obligation sera de 0,41% par MWh en 2026, 1,82%/MWh en 2027 et 4,15%/MWh en 2028, représentant un volume de 6,5 TWh de CPB en 2028. En cas de manquement à cette obligation, les fournisseurs se verront infliger une pénalité de 100€/MWh de CPB manquant. Ce mécanisme constitue le relai de développement attendu par la filière depuis plusieurs années et devrait représenter environ 50% des volumes acheminés dans les réseaux à l'horizon 2030.

Afin d'être au rendez-vous du développement des gaz verts et d'atteindre l'objectif de 60 TWh à horizon 2030, GRDF a lancé un projet « x5 », incarnant l'ambition de son projet d'entreprise, et mobilise ainsi l'ensemble de ses équipes. Ce projet s'est structuré autour de 20 actions prioritaires visant à impulser des changements en profondeur pour l'évolution du réseau gaz, le développement des gaz verts, l'animation de la filière, l'efficacité opérationnelle ou la satisfaction des producteurs de biométhane.

En 2024, GRDF a poursuivi son engagement pour le développement du biométhane, en poursuivant son action sur la recherche et le développement (R&D), l'accompagnement des producteurs et la valorisation des biodéchets. Les efforts de R&D se concentrent sur la réduction des coûts d'injection du gaz vert, la maximisation des capacités d'injection du biométhane dans les réseaux, et la flexibilité des quantités injectées des unités de méthanisation. À titre d'exemple, on peut noter les études sur la possibilité de réduire l'alimentation d'un méthaniseur sans en dégrader la biologie, l'utilisation de l'intelligence artificielle pour mieux prédire les débits et optimiser les recettes et la finalisation du projet relatif à l'impact des digestats sur la biodiversité du sol.

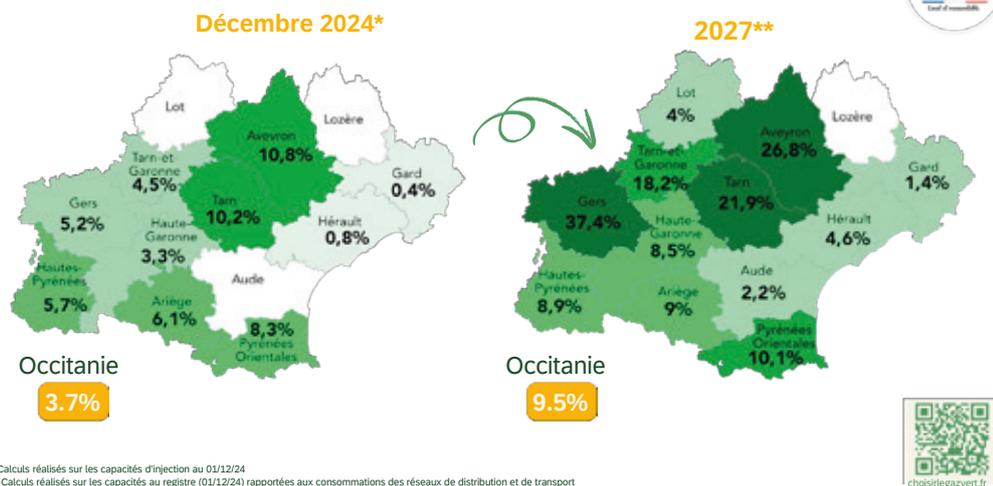
## Quelle production de gaz vert en Occitanie ?

Au 1er janvier 2025, la capacité de production de gaz vert en Occitanie s'élève à 660 GWh/an, soit l'équivalent de la consommation de près de **165 000 logements neufs** ou **2 600 bus roulant au bio-GNV** (gaz naturel véhicules).

**30 sites de méthanisation injectent sur le réseau de gaz**, soit 117 000 tonnes de CO<sub>2</sub> évitées par an (1 français émet en moyenne 10 tonnes de CO<sub>2</sub> par an) et **68 nouveaux projets d'injection** sont inscrits au registre.

### La part de gaz vert dans la consommation des clients d'Occitanie

Part de gaz vert en Occitanie



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

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

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

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

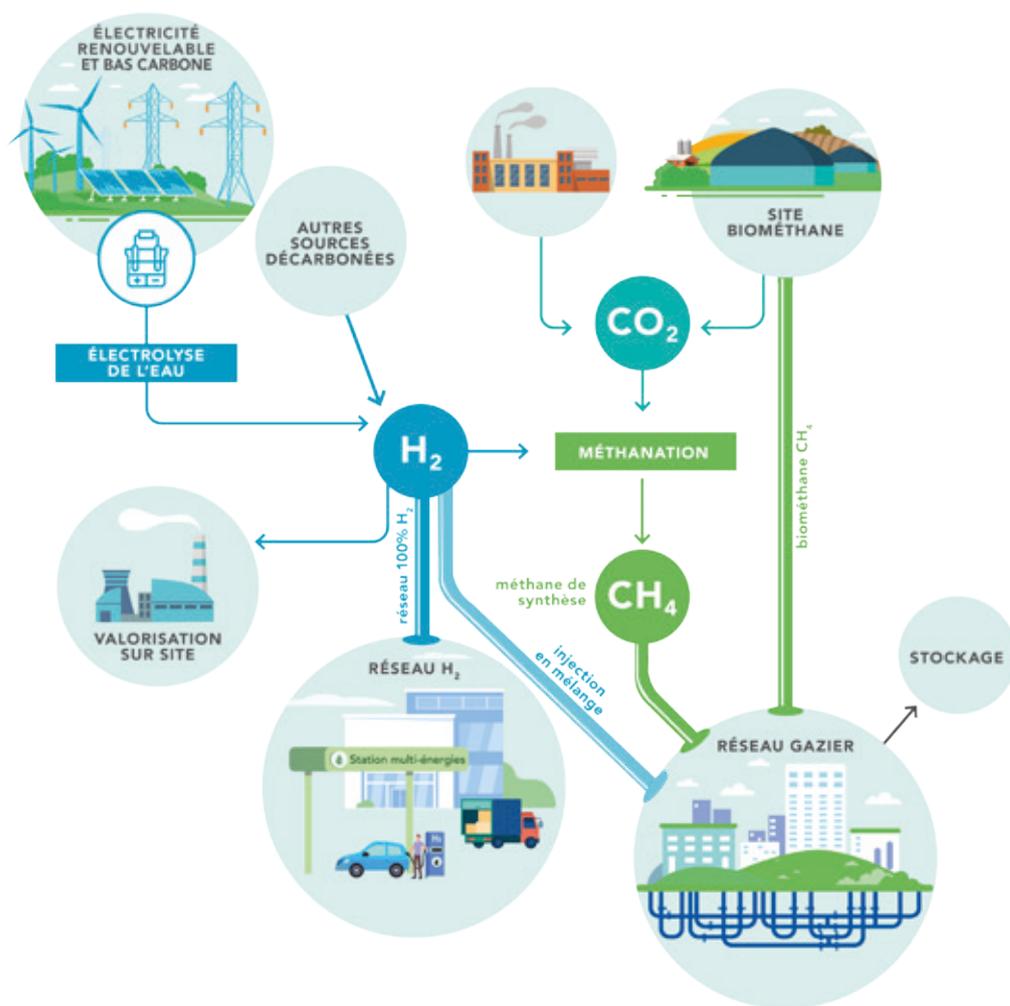
La France a publié en 2020 sa stratégie nationale hydrogène et a annoncé des subventions à hauteur de 10 milliards d'euros sur 10 ans, avec l'ambition d'être un leader dans le domaine, notamment sur la production d'hydrogène vert par électrolyse. Cette stratégie est en cours de révision et devrait mettre plus en valeur le besoin de développement d'infrastructures et l'intérêt d'une part d'importation d'hydrogène bas carbone pour couvrir l'ensemble des besoins projetés.

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

GRDF se prépare d'ores et déjà à accueillir ce nouveau gaz, en réponse aux attentes des collectivités et des clients désireux d'inclure la brique hydrogène à leur feuille de route de décarbonation. Pour cela, un plan d'action ambitieux est mis en place visant à lever les derniers verrous techniques, réglementaires et économiques et à préparer des expérimentations sur le terrain à partir de 2026.

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

Selon France Hydrogène, la filière représente à date plus de 5 800 emplois en France et a un potentiel de 100 000 emplois directs et indirects à l'horizon 2030.



## 2.2 La mobilité durable

### Le BioGNV/GNV, une solution de mobilité durable à l'échelle des territoires

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. Le secteur des transports reste un fort contributeur avec près d'un tiers des émissions de gaz à effet de serre en France et des émissions importantes de polluants locaux tels que particules et oxydes d'azote, notamment dans les centres-villes.

#### En savoir plus

Les collectivités sont des acteurs incontournables en tant que gestionnaires de flottes de véhicules et en tant que prescripteurs via les documents de planification énergétique. Elles ont les leviers pour développer des transports plus propres sur leurs territoires.

Pour répondre aux enjeux de mobilité plus propre, il existe un carburant alternatif aux carburants traditionnels, le Gaz Naturel Véhicule (GNV), qui dispose d'atouts écologiques et économiques. Le GNV, c'est l'usage du gaz comme carburant. Ce carburant existe également dans une version 100% renouvelable, le BioGNV, produit à partir de déchets fermentescibles. Le BioGNV est un biocarburant évolué qui ne vient pas en concurrence avec les cultures alimentaires.

Le GNV et le BioGNV contribuent à l'amélioration de la qualité de l'air, aussi bien sur les NOx que sur les particules fines. À ce titre, les véhicules gaz se sont vus attribuer la vignette Crit'Air 1, quelle que soit la génération du véhicule. Sans odeur et peu bruyant, le GNV libère l'espace public de ses irritants et contribue à une ville plus apaisée. Rouler au BioGNV permet de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 80%. Le CO<sub>2</sub> libéré à l'échappement est équivalent au CO<sub>2</sub> absorbé par les végétaux méthanisés. Par ailleurs, une récente étude de l'Institut Français du Pétrole et des Energies Nouvelles (IFPEN) montre qu'en analyse du cycle de vie, c'est-à-dire en intégrant la fabrication et la destruction du véhicule, les véhicules BioGNV présentent un meilleur bilan carbone que les véhicules électriques.

Rouler au BioGNV, c'est aussi promouvoir la filière biométhane, génératrice d'emplois non délocalisables, et contribuer à l'indépendance énergétique du territoire.

Fin 2024, plus de 44 000 véhicules circulent en France, et ce chiffre ne cesse de croître sur le segment des véhicules lourds que sont les camions, bus, cars, bennes à ordures ménagères et véhicules spéciaux. En 2024, 50% des bus ont été immatriculés au BioGNV/GNV.

Depuis plus de 20 ans, le marché de l'autobus se développe en offrant à la technologie BioGNV un retour d'expérience hors du commun parmi les alternatives au diesel. Le marché du camion offre quant à lui la plus forte dynamique de ces dernières années. Cette dynamique est tirée par la construction de nouvelles stations :

- publiques, portées par le secteur du transport routier de marchandises,
- privées, portées par les secteurs du transport de voyageurs et du traitement des déchets.

À ce jour, 350 stations publiques et 350 stations privées maillent le territoire en France.

En 2023, les constructeurs ont investi dans des moteurs plus puissants et performants avec des autonomies plus importantes répondant maintenant à tous les marchés : les travaux publics pour des chantiers plus propres dans les villes, le transport scolaire ou interurbain, le transport urbain et le transport de marchandises longues distances. Pour pouvoir répondre à l'ensemble des conditions d'exploitation, les constructeurs proposent des autonomies allant de 300 à 1 000 kilomètres.

Dans le cadre du contrat de service public conclu avec l'État, GRDF s'est engagé à accompagner les collectivités dans leur projet de conversion au BioGNV/GNV de leur flotte de véhicules en fournissant l'expertise nécessaire pour mener à bien l'ensemble de leurs projets. Ainsi, de la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités à chaque étape du projet de conversion de leur flotte :

- optimisation de l'emplacement des stations,
- études de potentiel de conversion de flotte autour du projet,
- conseils techniques, réglementaires, fiscaux et sur les politiques énergétiques locales,
- création d'outils d'aide à la décision,
- informations sur les aides financières,
- mise en relation avec les acteurs de la filière.

Dans le secteur des transports, toutes les solutions de décarbonation doivent être exploitées. Solution opérationnelle et compétitive, le BioGNV permet d'accélérer la décarbonation de la mobilité, en particulier la mobilité lourde, sans investissement conséquent sur les infrastructures d'énergie. Cette solution est d'ores et déjà plébiscitée par les collectivités, qui ont investi dans ces boucles vertueuses leur permettant de valoriser une production locale de biométhane pour mettre en œuvre une solution de mobilité durable sur leur territoire.

Pour définir votre stratégie de mobilité, vous pouvez consulter le lien suivant sur le site de GRDF : [Votre stratégie de mobilité avec le BioGNV](#)

Sur votre région administrative, il y a 49 stations GNV raccordées au réseau GRDF, correspondant à une consommation de 275 GWh.

## Maillage des stations GNV en Occitanie



## 2.3 La sobriété énergétique

### Croiser les données, un enjeu majeur de la transition écologique

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

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

La loi de transition énergétique pour la croissance verte et la loi pour une république numérique ont apporté des évolutions majeures pour la mise à disposition des données de consommation et de production d'énergie aux personnes publiques.

### Les données gaz mises à disposition des collectivités

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

#### En savoir plus

Des données ouvertes, accessibles à tous et régulièrement enrichies sont disponibles sur [opendata.grdf.fr](https://opendata.grdf.fr). On y trouve, par exemple, la consommation journalière de gaz en France, les consommations annuelles de gaz agrégées à différentes mailles géographiques (IRIS, EPCI, département, région), les installations de biométhane raccordées au réseau de GRDF, leurs capacités d'injection et leurs quantités annuelles injectées. Le format de ces données mises à disposition est précisé par la réglementation. Il a évolué en début 2020 afin de mieux préciser le secteur d'activité lié à la consommation d'énergie, et s'applique rétroactivement à partir de l'année 2018. Des informations supplémentaires (notamment la consommation sur le réseau de transport et sur la consommation d'électricité) sont aussi mises à disposition en accès libre par d'autres acteurs tels que : le Ministère de la Transition écologique et l'agence ORE. Ces acteurs réunissent l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité. Le site internet ODRE est animé par les gestionnaires des réseaux d'énergie. Via le Portail Collectivités (Plateforme de Données Concessions), les autorités concédantes trouvent leurs données de consommation par secteur et par tarif.

Pour les collectivités qui en font la demande, GRDF met à disposition les données annuelles de consommation à une maille plus fine, dite « maille adresse ». Ces don-

## 2. La transition écologique

nées sont utilisées par exemple dans le cadre d'études telles que la rénovation, l'éradication du fioul ou la lutte contre la précarité énergétique.

Les collectivités ont aussi des besoins spécifiques liés à la gestion de leurs bâtiments (suivi des consommations d'énergie, sobriété, efficacité énergétique...). Pour y répondre, des données individuelles de consommation de gaz (pour chaque compteur) sont mises à disposition des consommateurs titulaires ou des tiers autorisés (sous la condition préalable d'avoir recueilli le consentement du client titulaire conformément aux exigences légales). Les collectivités peuvent ainsi suivre gratuitement la consommation journalière ou mensuelle de gaz de leurs bâtiments depuis l'espace GRDF accessible via le Portail Collectivités ou depuis d'autres outils dédiés. Ces outils évoluent constamment pour s'adapter aux besoins des Collectivités (accès multi-utilisateurs, déclaration de PCE en masse).

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

#### Efficacité énergétique

Une réduction significative des consommations est possible grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique. Ainsi, le passage à une chaudière à Très Haute Performance Energétique (THPE) permet un gain immédiat de 20 à 30 % en consommation et jusqu'à 50 % de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> (en cas de conversion du fioul au gaz, par exemple). Avec une Pompe à Chaleur Hybride (PAC hybride), une consommation réduite de 40 % et jusqu'à 80 % de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> sont attendues par rapport à une ancienne chaudière fioul.

La PAC hybride combine une pompe à chaleur électrique et une chaudière gaz THPE. Elle s'adapte aux températures extérieures et aux pointes de consommation électrique, garantissant un chauffage efficace même par grand froid; elle est éligible à plusieurs aides financières, réduisant considérablement son coût d'installation. Enfin, la PAC hybride contribue à la flexibilité du réseau électrique, assurant un équilibre énergétique optimal.

#### Sobriété énergétique

La sobriété énergétique est renforcée par un contexte énergétique inédit. En effet, GRDF a enregistré au plan national une baisse sans précédent de la consommation corrigée du climat: depuis 2022, les efforts accrus en termes de maîtrise de l'énergie ont permis de réduire les consommations de gaz sur le réseau de distribution de près de 8%.

#### Gaz verts

La dynamique des gaz verts est également un levier crucial. **La production de gaz vert en France est proche de la capacité de trois réacteurs nucléaires.** En effet, la capacité installée des 747 sites de méthanisation en injection, soit 14,2 TWh/an, dépasse largement les objectifs de la programmation pluriannuelle de l'énergie, fixés à 6 TWh/an en 2023, atteints avec près de deux ans d'avance. **Dès 2030, 20 % du gaz consommé en France pourrait être renouvelable ; en 2050, la France a le potentiel de couvrir 100 % de sa demande de gaz grâce aux gaz verts.**

## L'accompagnement à la maîtrise de l'énergie et la décarbonation des bâtiments

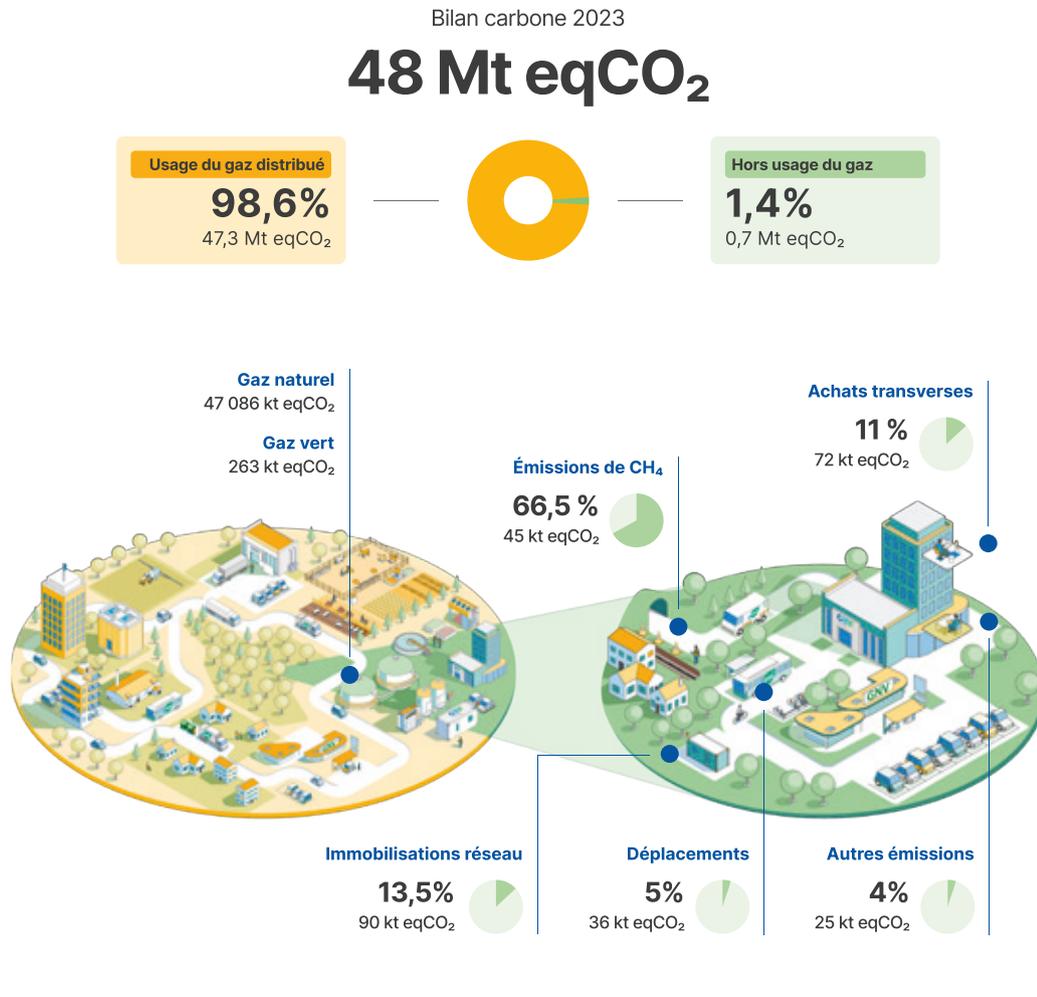
GRDF accompagne les collectivités dans la maîtrise de l'énergie de leurs bâtiments publics (y compris dans le cadre des réflexions autour du décret tertiaire), notamment par des travaux autour de la sobriété des bâtiments publics :

- L'analyse des économies d'énergie réalisables dans les écoles, par exemple via une réduction de la température de réglage des chaufferies pendant les fins de semaine et les vacances scolaires,
- L'optimisation des chaufferies des bâtiments publics,
- L'accompagnement à la sobriété des usagers des bâtiments via le partenariat avec l'IFPEB et les autres acteurs des différents concours Cubes (ACTEE Cube Villes, mais aussi Cubes Écoles et Cubes S pour les collèges et lycées), comme le CEREMA ou la FNCCR,
- La réduction de la consommation d'énergie et la décarbonation des bâtiments associée, permises par des installations, comme la pompe à chaleur hybride (PAC hybride), la chaudière très haute performance énergétique (THPE) mais aussi par l'hybridation des solutions gaz avec des énergies renouvelables,

Ces travaux autour de la décarbonation des bâtiments, qui s'inscrivent pleinement dans le nouveau Projet d'Entreprise de GRDF (Mission décarbonation), sont par ailleurs complétés par l'accompagnement du développement des gaz verts, du tri des biodéchets et de la possibilité de le consommer localement (voir le Guide de l'ADEME sur les usages des gaz renouvelables).

GRDF et Enedis ont accompagné la Banque des Territoires qui, en partenariat avec l'État, a développé l'outil «PrioRéno Bâtiments publics». Cette plateforme met à disposition des collectivités qui le souhaitent une vision cartographique de leur parc de bâtiments publics et des consommations d'électricité et de gaz associées pour les aider à établir un plan de rénovation énergétique pertinent.

## 2.4 La responsabilité sociétale de l'entreprise



### Objectifs 2030

**x5**  
Production de gaz verts

**-50%**  
Réduction du Bilan Carbone des activités de GRDF

### 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 dans les grands enjeux d'un monde en pleine mutation, en particulier dans le secteur de l'énergie, et à viser une performance globale, aussi bien économique qu'extra-financière : sociale, sociétale et environnementale.

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

Les actions lancées sont menées à deux niveaux :

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

GRDF place l'exemplarité en matière de sobriété et de réduction des émissions de gaz à effet de serre au cœur de ses engagements.

Ainsi, l'entreprise s'est fixée comme ambition d'adopter une trajectoire de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre pour disposer d'une trajectoire de décarbonation de son empreinte carbone compatible avec l'accord de Paris correspondant à un scénario de réchauffement climatique inférieur à +2°C et s'approchant autant que possible d'un réchauffement de +1,5°C.

De plus, afin de réduire l'empreinte carbone de sa flotte, GRDF met en œuvre depuis plusieurs années un plan de verdissement qui comprend notamment le remplacement progressif des véhicules à carburateur diesel par des modèles bioGNV/GNV. GRDF a également lancé un plan de sobriété énergétique de ses sites qui a permis de diminuer les consommations énergétiques de son parc immobilier. Par ailleurs, les consommations d'énergie des bâtiments dont GRDF détient le bail et porte les contrats de fourniture d'énergie sont couverts par des contrats 100% biométhane et électricité renouvelable.

## 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.

Le taux d'efficacité du réseau entre les enlèvements transport et le comptage des compteurs est de 99,475%, l'écart est dû aux émissions de méthane et aux fraudes.

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

GRDF suit l'évolution des émissions de méthane du réseau de distribution au niveau national. En 2024, celles-ci ont baissé de plus de 37% par rapport à 2009, année de référence pour notre trajectoire de décarbonation, en ligne avec la trajectoire de réduction et les

## 2. La transition écologique

---

engagements de GRDF au niveau national et international en matière de réduction de ses émissions. Ces très bons résultats en progrès montrent que le plan d'action volontaire de GRDF et des pouvoirs publics produit ses effets, s'appuyant en particulier sur la conception des réseaux, la modernisation de la cartographie et la sensibilisation des entreprises de terrassement.

Par ailleurs, GRDF est membre depuis 2020 de l'« Oil & Gas Methane Partnership 2.0 » (OGMP 2.0), initiative engagée par le « Programme des Nations unies pour l'environnement » (PNUE) et la Commission européenne pour mobiliser les entreprises du secteur gazier et pétrolier dans la réduction de leurs émissions de méthane. Ce programme précise la stratégie pour atteindre les meilleurs niveaux de quantification et de suivi des émissions de méthane. En 2024, GRDF a obtenu le « Gold Standard » pour la quatrième année consécutive.

### **GRDF : des achats responsables au service de la transition écologique et sociale**

Avec plus de 1,8 milliard d'euros d'achats annuels, GRDF joue un rôle clef dans la transformation durable. En 2024, l'entreprise a renouvelé le label « Relations Fournisseurs et Achats Responsable » (RFAR) avec une nette amélioration de la gestion des risques RSE, de l'écoute active de l'ensemble de ses fournisseurs, de la professionnalisation des acheteurs, ou encore de la contribution à la montée en compétence de son panel. Cette dynamique s'inscrit dans le « Schéma de Promotion des Achats Publics Socialement et Écologiquement Responsables » (SPASER) qui structurera et pilotera ces engagements.

L'inclusion est également une priorité avec plus de 4,2 millions d'euros investis en 2024 dans les secteurs du handicap et de l'insertion. D'ici 2030, GRDF vise 10 millions d'euros pour ces secteurs et 100 millions d'euros d'achats inclusifs au global, intégrant l'économie sociale et solidaire (ESS) et les territoires prioritaires.

Sur l'axe environnemental, notre entreprise a lancé une démarche d'économie circulaire pour les matériels de distribution du gaz, réunissant plus de 100 acteurs afin de bâtir un plan d'action dédié. La démarche des chantiers responsables a également été renforcée, et plus de 200 PME sont accompagnées dans leur décarbonation via des partenariats avec BPI France et PACTE PME. Enfin, une plateforme digitale en cours d'implémentation facilitera le suivi de ces actions.

L'écoute des fournisseurs reste essentielle. En 2024, une enquête menée auprès de 200 partenaires révèle un taux de satisfaction de 91%. GRDF veille aussi aux délais de paiement, en baisse et suivis via un tableau de bord dynamique.

Enfin, la montée en compétences s'accélère avec des formations dédiées aux achats circulaires, inclusifs et bas-carbone. En 2025, un réseau de référents régionaux, intégrés à la filière achat et approvisionnement, diffusera ces bonnes pratiques sur tous les territoires.

### **« Vert Elles », le réseau qui porte la voix des femmes de GRDF**

Le réseau des femmes de GRDF, c'est 400 membres à fin 2024. Un réseau ouvert à toutes les femmes du siège et des régions quel que soit leur collègue, ainsi qu'à tous les hommes de GRDF qui souhaitent contribuer et agir.

Les ambitions du réseau sont :

- Partager des expériences et faire jouer le réseau,
- Accompagner le passage du plafond de verre et encourager l'entraide,
- Faire évoluer la culture d'entreprise en agissant pour le collectif et en faveur de l'équité.

En 2024, le réseau a priorisé trois champs d'action : savoir l'importance de se constituer un réseau et de le faire vivre, oser parler de finances et savoir prendre sa place.

Le réseau anime des sessions de prise de parole et d'assertivité, ainsi que des ateliers de self-défense pour que les femmes salariées de GRDF, notamment des métropoles, se sentent plus à l'aise lorsqu'elles rencontrent une situation d'agression. L'action emblématique du réseau consiste en des formations dénommées « Taking the stage ». La promotion 2024 dite « promo VII » a rassemblé 12 salariées, formées par deux animatrices du réseau « Vert Elles », avec une marraine. Les formations ont pour but d'apprendre à écrire un texte impactant, de savoir le présenter, et de se mettre en valeur.

Le réseau « Vert Elles » collabore aussi avec d'autres parties prenantes de GRDF, tels que les acteurs de la prévention santé sécurité pour la conception et l'animation de modules de sensibilisation à destination des managers sur les sujets d'égalité professionnelle et de handicap. Le réseau agit également pour les femmes au-delà de l'entreprise. En janvier 2022, un partenariat a ainsi été signé avec l'association «Elles bougent», partenariat qui vient d'être renouvelé pour la 4<sup>e</sup> année consécutive.

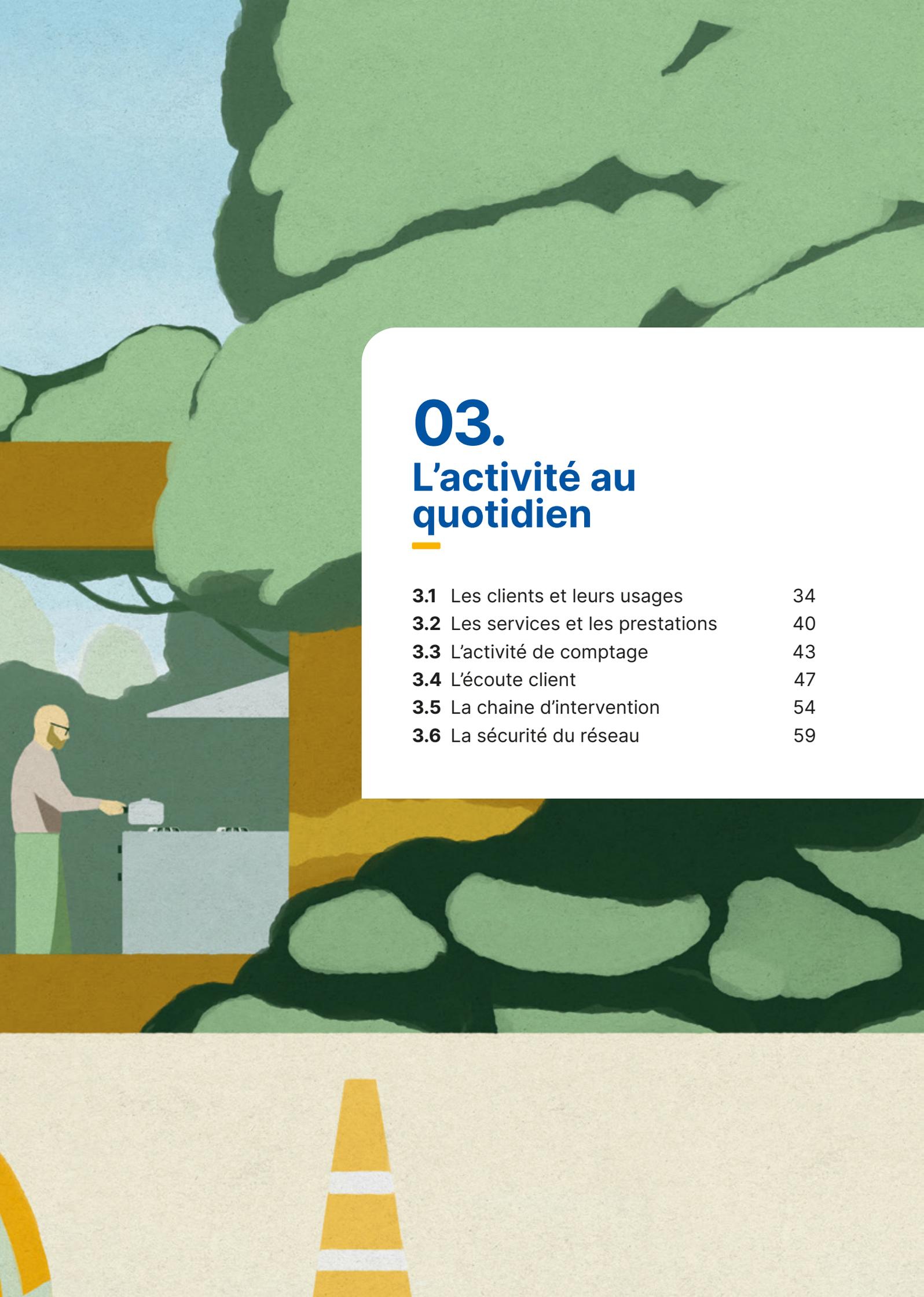
La principale ambition d'« Elles bougent » est de renforcer la mixité dans les entreprises des secteurs industriels et technologiques. Pour privilégier la diversité des talents au sein des entreprises, l'association agit pour combattre les stéréotypes qui pèsent sur l'industrie et inciter les jeunes filles à envisager des carrières dans ce secteur. En 2024, ce sont plus de 2 000 jeunes filles qui ont été sensibilisées par les 78 marraines et relais de GRDF, au cours de 59 événements et rencontres organisés par l'association dans les établissements d'études supérieures, les lycées, les collèges et les écoles primaires.

Les événements emblématiques de 2024 se sont déroulés dans nos territoires et ont visé principalement la formation des collégiennes avec des actions telles que :

- « Girls in gaz » qui a permis d'accueillir sur le campus d'Energy Formation 30 collégiennes en décembre,
- « Soyez les pionnières de l'énergie verte » avec l'organisation d'une visite d'un site de méthanisation par 15 collégiennes.
- « Elles bougent pour l'orientation » en décembre 2024, action phare, qui a permis à 30 marraines et relais d'intervenir dans 30 établissements auprès de 1 600 jeunes filles pour les sensibiliser sur les carrières dans les métiers techniques et répondre à leurs questions sur l'orientation.

Notre objectif pour 2025 est de renforcer ce partenariat avec 100 marraines et relais au sein de GRDF.



The background features a stylized illustration. At the top, there are large, rounded green shapes representing tree foliage against a light blue sky. Below this, a brown horizontal band is visible. In the middle-left section, a person with a beard and glasses, wearing a light-colored shirt and green pants, is shown from the side, working at a grey counter. The bottom of the page shows a light beige background with a yellow traffic cone with two white reflective bands.

## 03. L'activité au quotidien

<b>3.1</b>	Les clients et leurs usages	34
<b>3.2</b>	Les services et les prestations	40
<b>3.3</b>	L'activité de comptage	43
<b>3.4</b>	L'écoute client	47
<b>3.5</b>	La chaîne d'intervention	54
<b>3.6</b>	La sécurité du réseau	59

# 3.1 Les clients et leurs usages

## Les clients et les consommations sur votre concession

GRDF achemine le gaz pour le compte de tous les fournisseurs agréés jusqu'aux points de livraison des clients consommateurs. Cette prestation d'acheminement est distincte et complémentaire de la vente de gaz réalisée par le fournisseur d'énergie.

À la suite d'une année 2020 marquée par une baisse sensible des consommations des professionnels due à la crise sanitaire, le niveau des consommations en 2021 était revenu à un niveau similaire aux années précédant la crise COVID. La consommation de gaz en France s'oriente de nouveau à la baisse depuis 2022.

### En savoir plus

Le nombre de clients correspond au dénombrement des clients ayant un contrat de fourniture actif et ayant consommé dans l'année. Cette méthode de calcul permet d'avoir une cohérence avec les quantités de gaz consommées sur l'année.

Les quantités de gaz livrées aux clients sont déterminées lors des relevés périodiques et relevés ponctuels. Les volumes mesurés par les compteurs sont convertis en énergie par application d'un coefficient thermique. Les relevés périodiques ont lieu :

- chaque jour, pour les clients équipés d'un compteur communicant avec l'option tarifaire T1 ou T2
- chaque jour, pour les clients avec l'option tarifaire T4 ou TP
- chaque mois, pour les clients avec l'option tarifaire T3
- chaque semestre, pour les clients non télérelevés avec l'option tarifaire T1 ou T2

Lorsque GRDF ne peut pas accéder au compteur pour le relevé périodique, les quantités livrées sont déterminées à partir d'un index transmis par le client ou d'une estimation sur la base d'un historique de consommation. De même, l'index utilisé lors de certains événements contractuels peut être un index autorelevé ou un index calculé sur la base du dernier index connu et d'un historique de consommation. Enfin, dans le cas d'un dysfonctionnement du comptage, les quantités livrées sont déterminées au moyen d'une estimation.

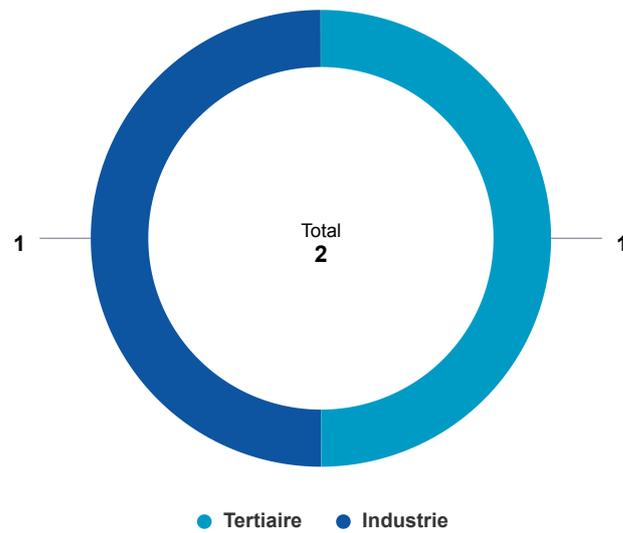
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre.

Votre interlocuteur GRDF est à votre disposition pour toute information complémentaire sur la méthode de reconstitution des quantités acheminées.

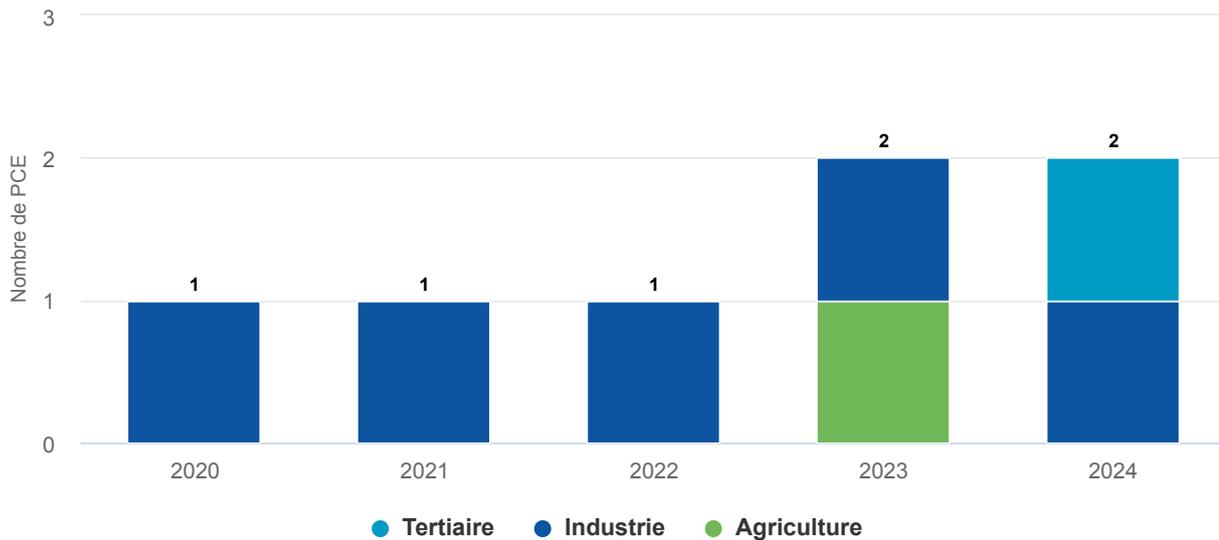
## Les clients et la consommation par secteur d'activité

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

### Répartition du nombre de clients par secteur d'activité en 2024

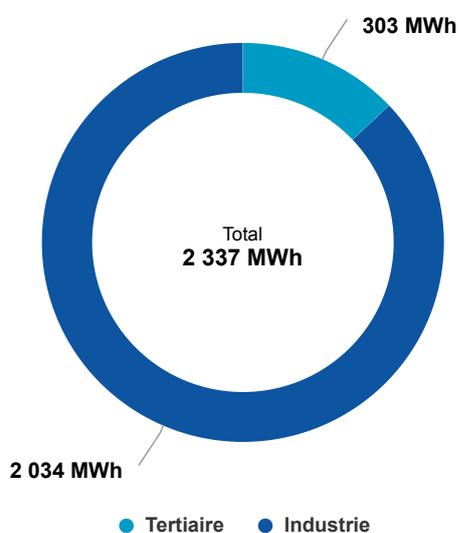


### Évolution du nombre de clients par secteur d'activité

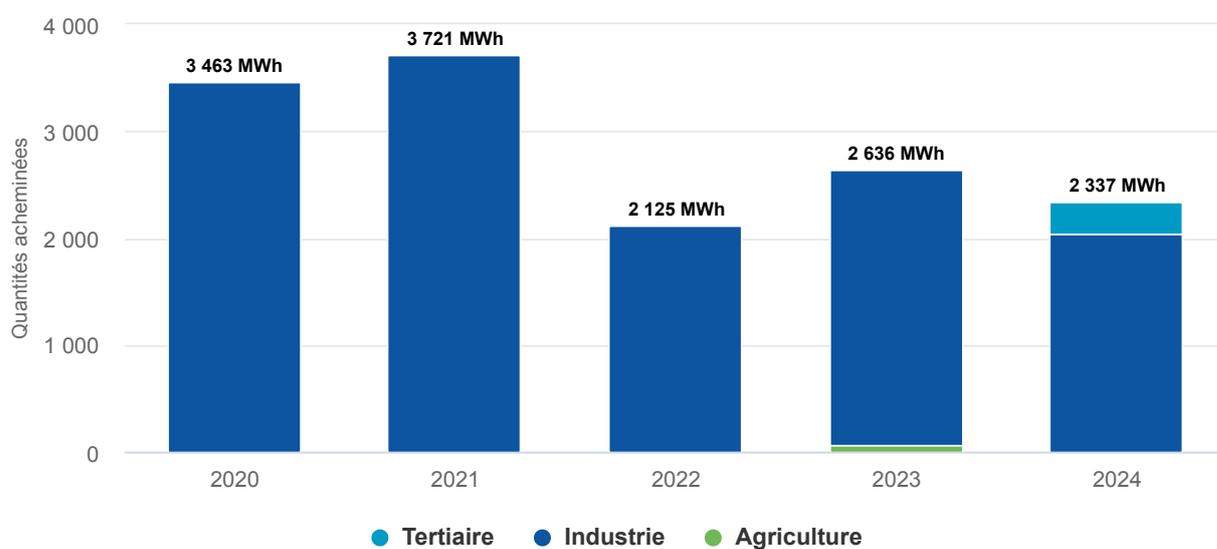


### 3. L'activité au quotidien

#### Répartition des quantités acheminées par secteur d'activité en 2024



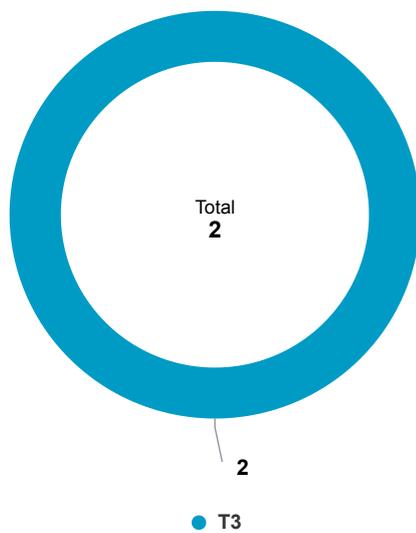
#### Évolution des quantités acheminées par secteur d'activité



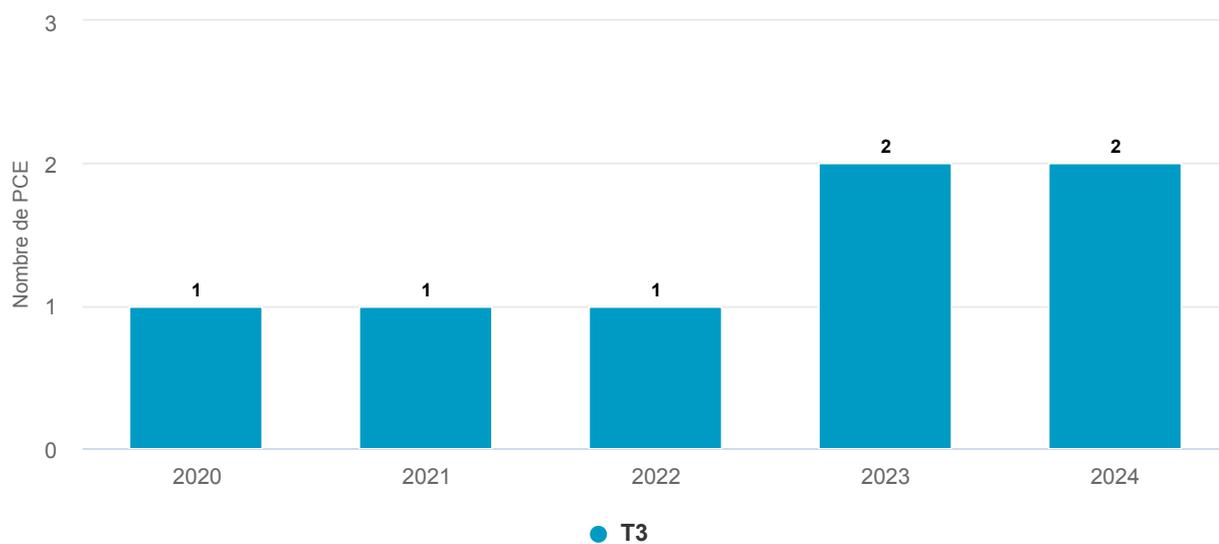
#### Les clients et les consommations par tarif d'acheminement

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

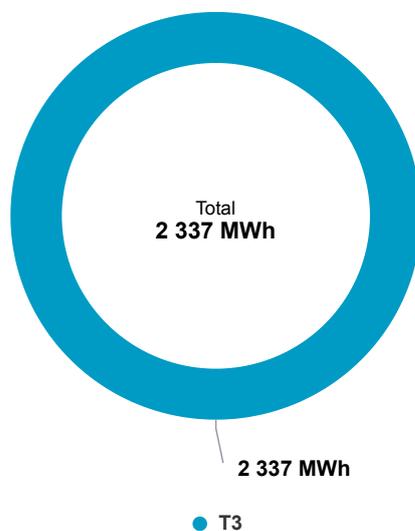
### Répartition du nombre de clients par tarif en 2024



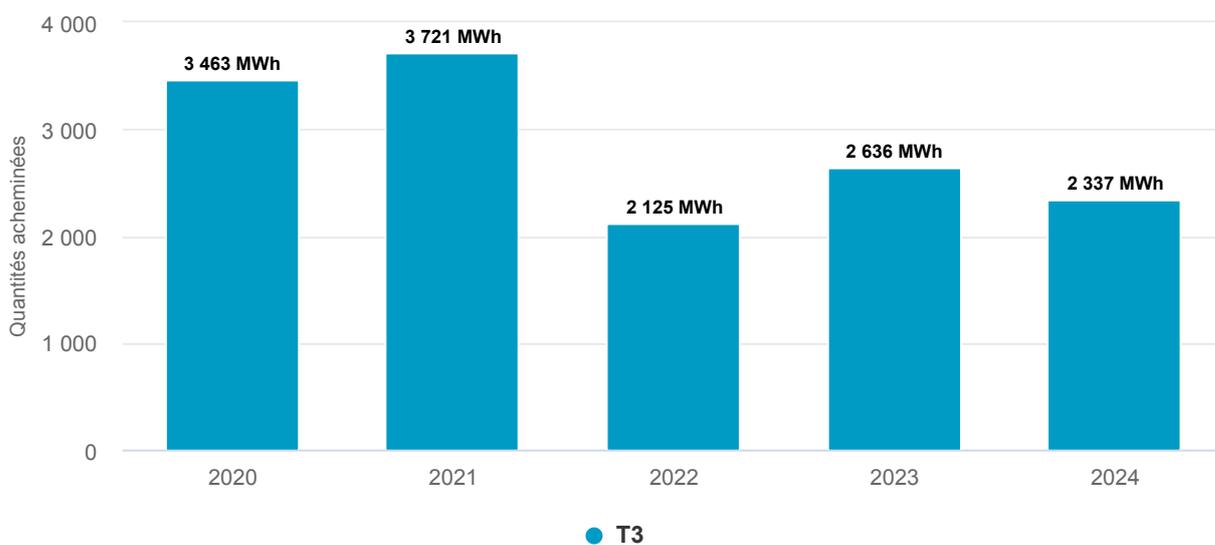
### Évolution du nombre de clients par tarif



#### Répartition des quantités acheminées par tarif en 2024



#### Évolution des quantités acheminées par tarif

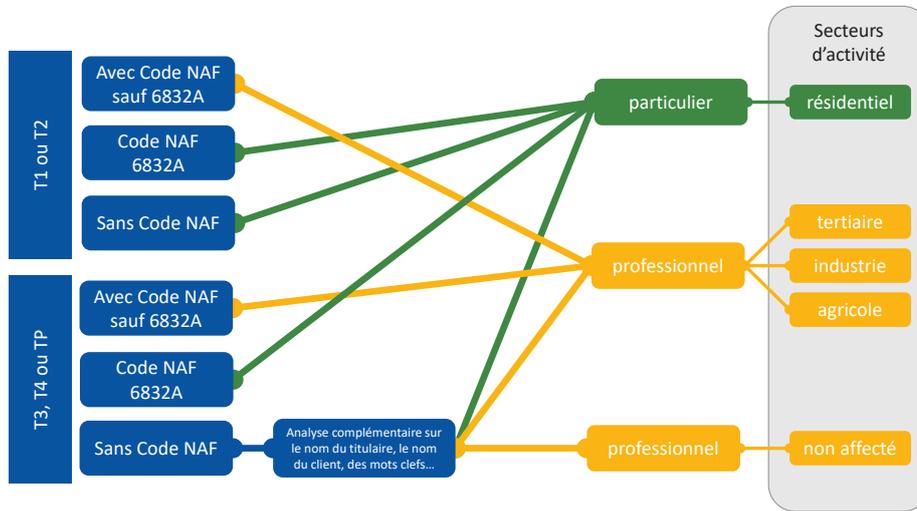


Les données de consommation sont désormais organisées en secteurs d'activités conformément aux dispositions du décret n°2020-196 et de l'arrêté du 6 mars 2020 :

- les secteurs d'activités « tertiaire », « industrie » et « agricole » des clients professionnels (quel que soit le tarif d'acheminement) sont déterminés et répartis selon leur code NAF (sauf 68.32A). Pour les tarifs d'acheminement T3, T4 et TP cette attribution est plus détaillée car réalisée selon le deuxième niveau de la nomenclature NAF (88 secteurs).
- le secteur d'activité « résidentiel » correspond aux points de livraison (PDL) ayant des tarifs T1 ou T2, dont le code NAF est soit 68.32A, soit non renseigné.
- enfin, un traitement spécifique est fait sur les PDL T3, T4 et TP sans code NAF pour

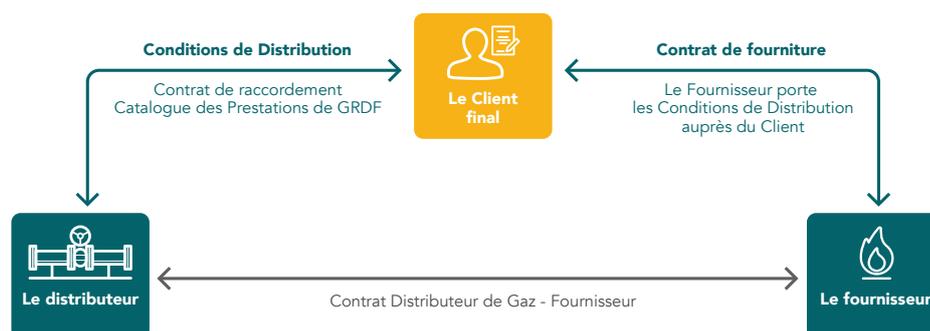
permettre une affectation à un secteur d'activité, sinon ils sont rattachés à « non affecté ».

**i En savoir plus**



## 3.2 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 disponible sur le site de GRDF : [www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations](http://www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations).



### Les principales prestations réalisées

À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz, 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 à la suite d'une 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.

Les principales évolutions du catalogue 2024 publié le 1<sup>er</sup> juillet 2024 ont notamment porté sur :

- Création de la prestation n°40 « Pose d'un compteur évolué » permettant aux fournisseurs de demander la pose d'un compteur communicant sans frais,
- Création de la prestation n°126 « Mise à jour de l'étude détaillée pour intégration d'une nouvelle demande d'augmentation de capacité » permettant un ajustement de l'étude de réseau en fonction des nouvelles caractéristiques du producteur et de l'évolution des consommations de gaz, sans avoir à refaire une étude détaillée complète,
- Renouvellement pour une année de la prestation expérimentale n°125 « Mise à jour des capacités d'injection sur demande (prestation expérimentale) »,
- Correction de la prestation n°19 « Interruption de la livraison de gaz à la suite d'une résiliation du contrat de fourniture (anciennement Mise Hors Service) », permettant de respecter strictement le décret n°2008-780 du 13 août 2008 sur l'exonération de coupure des clients (Fonds de solidarité logement),
- Correction de la prestation n°411 « Coupure pour impayés » permettant de respecter strictement le décret n°2008-780 du 13 août 2008 sur l'exonération de coupure des clients FSL,

- Mise à jour de la prestation n°28 « Rectification par un index auto-relevé d'un index publié » permettant d'assouplir les règles d'acceptation d'un auto-relevé, suite à la fin du déploiement massif des compteurs communicants,
- Mise à jour de la prestation n°711 « Coupure en cas d'absences multiples au relevé » permettant de préciser le périmètre d'accès à la prestation,
- Mise à jour de la prestation n°712 « Rétablissement à la suite d'une coupure en cas d'absences multiples au relevé » permettant de préciser le périmètre d'accès à la prestation,
- Mise à jour de la prestation n°552 « Raccordement de l'installation d'un client sur une sortie d'impulsion » permettant d'ajouter une précision technique.

### Principales demandes de prestations réalisées sur la concession

	2022	2023	2024
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	0	1	0
1ère mise en service	0	1	0

### Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs

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

**Taux de raccordement dans les délais catalogue**

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

## 3.3 L'activité de comptage

### Le relevé des compteurs

Le relevé des compteurs par GRDF est organisé de manière différente entre les plus gros consommateurs (environ 105 000 relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients (11 millions environ).

Sur ce second périmètre, pour les derniers cas où le compteur n'est pas encore communicant (moins de 1,5% des clients au niveau national à fin 2024), le relevé est organisé sur un rythme semestriel via des auto-relevés.

### La qualité du relevé des comptages

Le « taux de relevés sur index réels télérelevés » n'est pas calculable sur votre concession. Il correspond à la consolidation du télérelevé des nouveaux compteurs communicants.

Le « taux de relevés corrigés » est de 0,0% sur votre concession. Il correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés. Les corrections de relevés interviennent à la suite des corrections sur des index estimés ou à des contestations d'index issues des réclamations clients ou des demandes fournisseurs.

Le « taux de compteurs avec index lu au moins une fois dans l'année » n'est pas calculable sur votre concession. Il correspond au ratio du nombre de compteurs dont l'index a pu être lu les 12 derniers mois sur le nombre total de compteurs. Il concerne tous les compteurs actifs, qu'ils soient communicants ou non communicants.

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

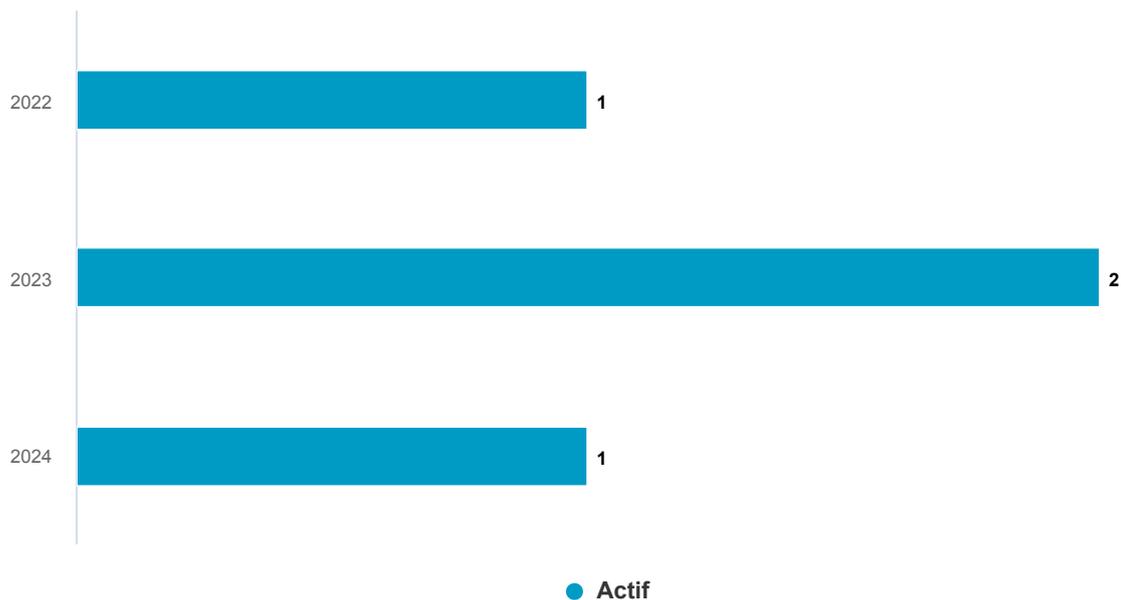
Depuis 2020, afin d'accompagner le client tout au long de son parcours du relevé, GRDF a mis en place un service consistant en l'envoi de SMS aux clients qui n'auraient pu être présents, leur permettant d'envoyer leur index en auto-relevé.

### Évolution des compteurs domestiques actifs et inactifs

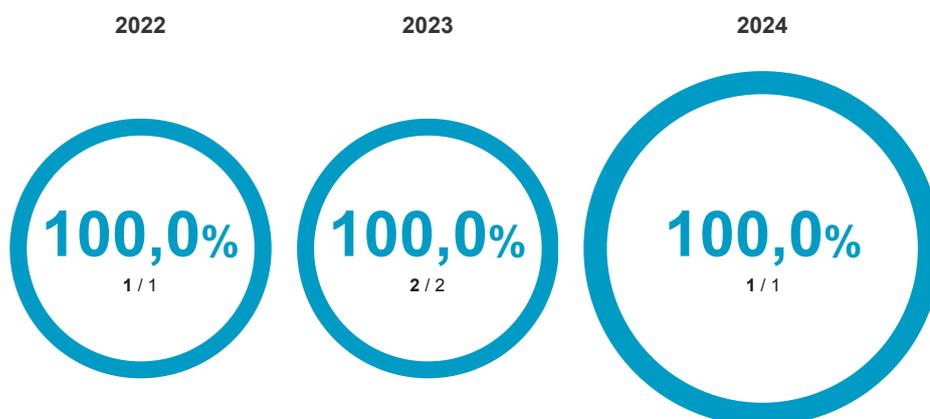
**Cet indicateur n'est pas calculable sur votre concession :  
il n'existe aucun point de mesure.**

En 2024, sur votre concession le nombre de compteurs domestiques est nul. En 2023, ce nombre était nul et nul en 2022.

### Évolution des compteurs industriels actifs et inactifs



## Taux d'accessibilité des compteurs domestiques et industriels



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

Le déploiement des compteurs communicants gaz a pour objectif majeur de permettre aux clients de bénéficier d'une meilleure connaissance de leurs consommations de gaz. Grâce au compteur communicant, les clients peuvent visualiser sur un espace personnalisé et sécurisé leur consommation quotidienne, la comprendre et ainsi entreprendre des actions de maîtrise de l'énergie.

Découvrez sur [grdf.fr](http://grdf.fr) les [bonnes raisons de créer votre Espace Client](#).

### En savoir plus

#### Le projet de déploiement des compteurs communicants a atteint ses objectifs

Près de 11,2 millions de dispositifs de comptage ont été installés, ce qui a permis d'atteindre les objectifs de la CRE pour le projet Gazpar avec près de 98% des clients avec une consommation télé-relevée.

9 860 concentrateurs en service couvrent plus de 99% des compteurs posés : la transmission des données de consommation entre les points de comptage et les systèmes d'information GRDF est donc assurée pour la quasi-totalité des clients équipés du nouveau compteur.

La pose résiduelle de compteurs communicants se poursuit dans le cadre des activités nominales de gestion du réseau de GRDF.

#### Le compteur communicant, un atout pour l'ensemble des acteurs de l'écosystème de la maîtrise de l'énergie

Pour faciliter l'accès et l'utilisation des données par l'ensemble des acteurs de la transition énergétique, GRDF a mis en place plusieurs canaux de diffusion. Un large panel de données générales libres d'accès est aujourd'hui diffusé sur la plateforme [open-data.grdf.fr](http://open-data.grdf.fr) : consommations journalières à maille France, consommations annuelles

### 3. L'activité au quotidien

---

à maille région, département, EPCI, IRIS, productions annuelles de biométhane par site d'injection, production mensuelle par région, cartographie du réseau... D'autres données à des mailles géographiques plus fines sont transmises sur demande aux acteurs autorisés comme les collectivités et gestionnaires d'immeubles.

Des données individuelles de consommation sont également mises à disposition via trois canaux principaux :

- L'espace client sur [grdf.fr](http://grdf.fr) pour les consommateurs.
- Le « [Portail Collectivité](#) » pour les collectivités.
- Le « [Portail Fournisseur](#) » pour les fournisseurs autorisés.
- Le service « API GRDF ADICT » pour les tiers autorisés, sous réserve du consentement des clients concernés. Ce dernier canal permet d'accéder en masse, par un flux automatisé et sécurisé, aux données de consommations, ainsi qu'aux données techniques des compteurs et aux données contractuelles des titulaires. Ce service s'adresse aux professionnels, tels que les entreprises fournissant des services de maîtrise de l'énergie ou les grandes collectivités et groupes privés désireux d'industrialiser leur suivi de consommation multi-sites.

Fin 2024, la très grande majorité des clients de GRDF dispose d'un compteur communicant et peut accéder à ses données quotidiennes de consommation sur l'espace client sur [grdf.fr](http://grdf.fr).

Au-delà de l'existence de ces différents outils, la mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'écosystème de la maîtrise de l'énergie (collectivités locales, fournisseurs d'énergie, sociétés de conseil en énergie, organismes de logement social, agences locales de l'énergie...) est déterminante pour accompagner la transition écologique. La généralisation des compteurs communicants présente une opportunité pour l'ensemble de ces acteurs, les collectivités en particulier, de compléter leurs démarches territoriales d'actions en faveur de la transition écologique. Au service des clients et de la collectivité, les compteurs communicants facilitent la maîtrise de l'énergie.

Ils ont également la possibilité d'accéder aux services des fournisseurs d'énergie, sous réserve de leur consentement, pour disposer de leurs données quotidiennes. De nouveaux services sont progressivement proposés par des tiers autorisés, grâce au service « [GRDF ADICT](#) » de mise à disposition de données, sous forme de flux automatisés et adaptés aux services numériques.

## 3.4 L'écoute client

### Le Service Client GRDF

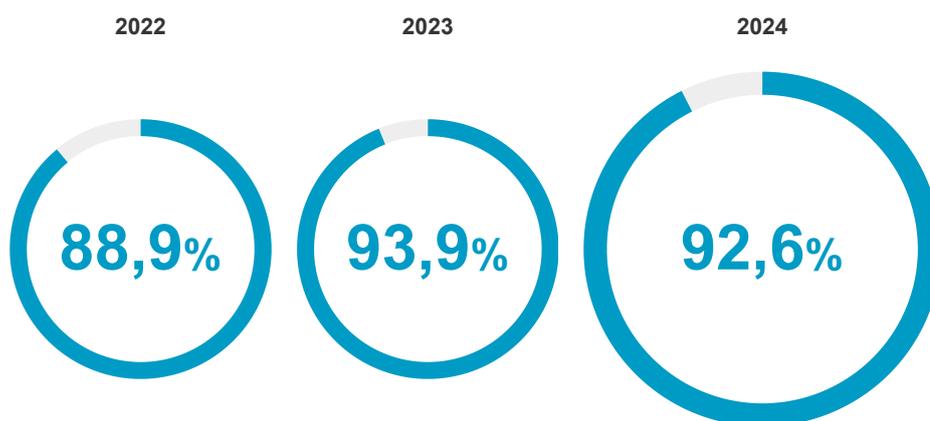
Le Service Client GRDF traite l'ensemble des demandes (hors Urgence Sécurité Gaz) concernant le raccordement, le conseil en matière de solutions gaz et l'ensemble des prestations réalisées par GRDF. Il est dédié à tous les clients, promoteurs, partenaires et fournisseurs d'énergie. Vous pouvez contacter nos conseillers sur notre site internet [grdf.fr](https://www.grdf.fr) (rubrique Aide & contacts) ou par téléphone au 09 69 36 35 34 du lundi au vendredi de 8h à 17h (appel non surtaxé) avec un service dédié pour l'accueil des clients professionnels et des collectivités locales (en choisissant 3 lors de l'appel).



# 38 257

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 et autorités concédantes pour mesurer leur niveau de satisfaction. Cette année 1 510 élus et fonctionnaires territoriaux, dans toutes les régions métropolitaines, ont répondu à cette enquête entre dé-

### 3. L'activité au quotidien

cembre 2024 et fin février 2025. En 2024, 99% des collectivités (comme en 2023) se déclarent satisfaites du respect par GRDF des obligations du contrat de concession et de la qualité de la relation.

Dans le détail, on observe notamment que 98% des autorités concédantes (comme en 2023) se déclarent confiantes dans la capacité de GRDF à fournir les données nécessaires, et 98% (97% en 2023) 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 restent fortes sur la coordination des programmes travaux ainsi que la présence de GRDF à leurs côtés et sur le terrain. GRDF s'engage à maintenir un haut niveau de service, au plus près des besoins des collectivités locales, afin d'apporter au cœur des territoires une énergie sûre, abordable et de plus en plus renouvelable.

#### Satisfaction des clients particuliers et professionnels

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

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

#### En savoir plus

Les événements suivants mettent en relation, en présence ou à distance, les clients et les équipes de GRDF :

- Raccordement pour le marché grand public et le marché d'affaires et première mise en service,
- Modification de branchement,
- Mise en service avec intervention,
- Contact avec le Service Client,
- Dépannage,
- Pose d'un compteur communicant,
- Intervention liée au changement de gaz (Hauts-de-France),
- Bouts parisiens,
- Mise hors service avec intervention.

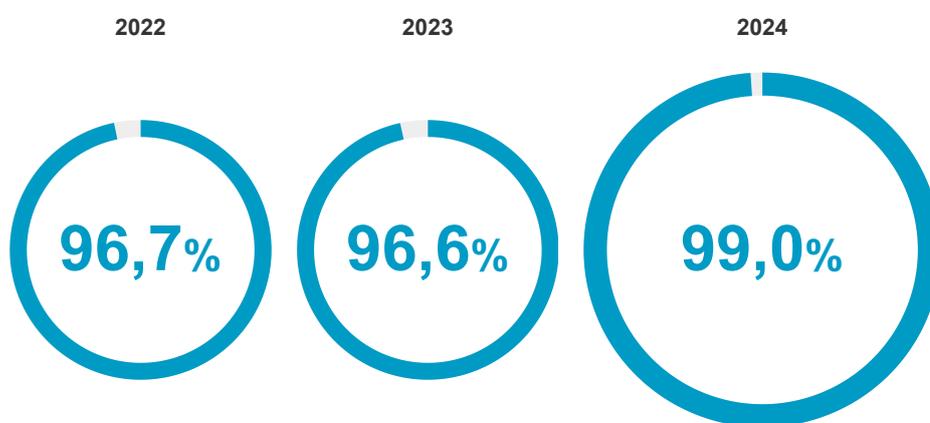
Les résultats de la satisfaction sur ces événements continuent de progresser tant au niveau national qu'au niveau des régions de GRDF depuis 2015 en lien avec les actions d'amélioration mises en œuvre au sein des différentes entités de l'entreprise. En vision nationale, la satisfaction continue de progresser sur la majorité de ces événements et le taux de satisfaction dépasse le plus souvent 90%.

Au-delà de cette mesure de satisfaction agrégeant près de 120 000 répondants en 2024, c'est le dispositif de rappel sous trois jours des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration continue de GRDF. En 2024, tous événements confondus, il s'agit de près de 2 400 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

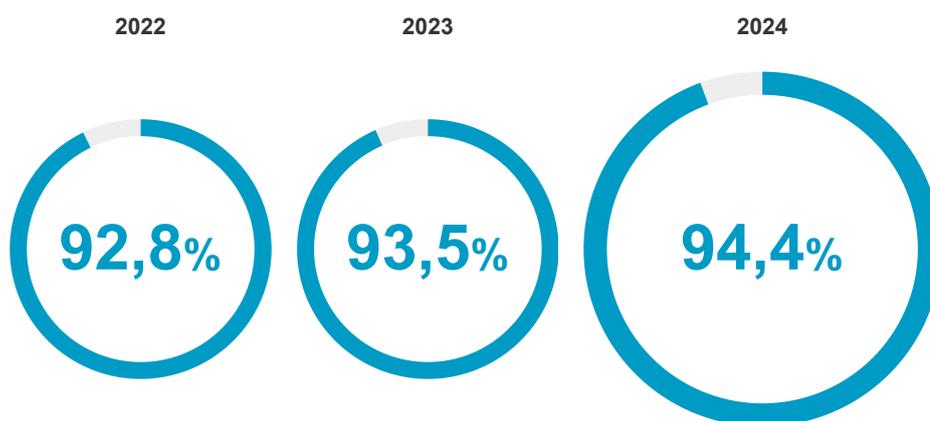
- Les raisons du mécontentement ont été identifiées,
- Des explications ont été apportées,
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible,
- Des éventuelles modifications de nos processus ont été déployées dans le cadre de notre volonté d'amélioration continue de la satisfaction client.

Les clients saluent positivement cette initiative de rappel et témoignent très majoritairement de leur satisfaction à l'issue de cette nouvelle interaction.

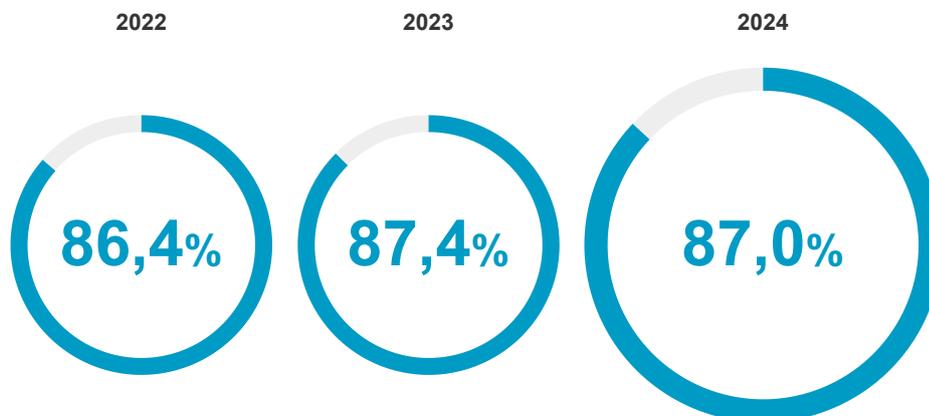
### Taux de satisfaction des particuliers lors d'un raccordement (avec ou sans extension) - hors collectif sur votre région GRDF



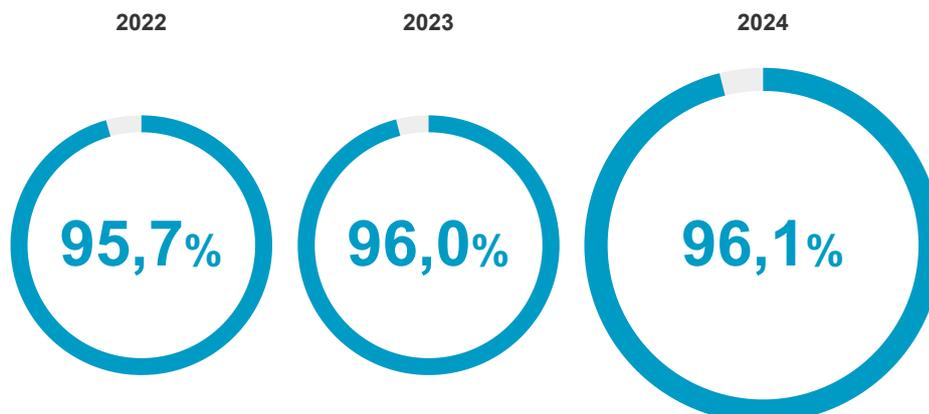
### Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention sur votre région GRDF



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



#### Taux de satisfaction des particuliers et professionnels pour l'accueil dépannage gaz / exploitation maintenance sur votre région GRDF



### La gestion des réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients

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

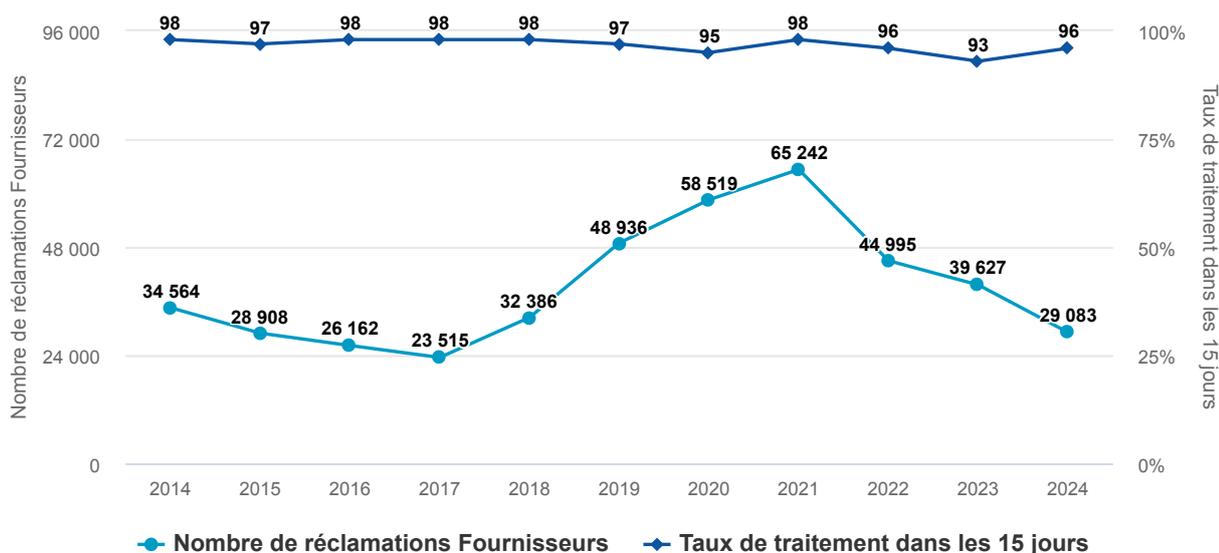
[i En savoir plus](#)

De nombreuses actions ont été entreprises par GRDF afin de limiter ces anomalies, ce qui a permis d'en réduire significativement le nombre, limitant ainsi le nombre de réclamations adressées depuis 2022. Ainsi fin 2024, le taux de points de livraison pour lesquels une anomalie de publication est observée est de 0,04% (soit moins de 4 000 points de livraison, contre 6 000 points de livraison fin 2023 et près de 11 000 fin 2022).

Ainsi, le nombre de réclamations fournisseurs baisse depuis 2022, pour atteindre un total de 29 000 réclamations en 2024.

La dégradation des délais de réponse aux réclamations observées ces dernières années s'est arrêtée et ces délais se sont bien améliorés en 2024. En effet le taux de réponses en moins de 15 jours aux réclamations courantes fournisseurs passe de 93,2% en 2023 à 96,46% en 2024.

### Évolution des réclamations Fournisseurs courantes au niveau national



En 2024 sur votre région GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes dans les 15 jours atteint 99,1%.

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

Le volume des réclamations émises directement par les clients a diminué depuis 2022 (12 400 en 2024 contre 18 750 en 2023 et 26 750 en 2022), grâce aux actions suivantes :

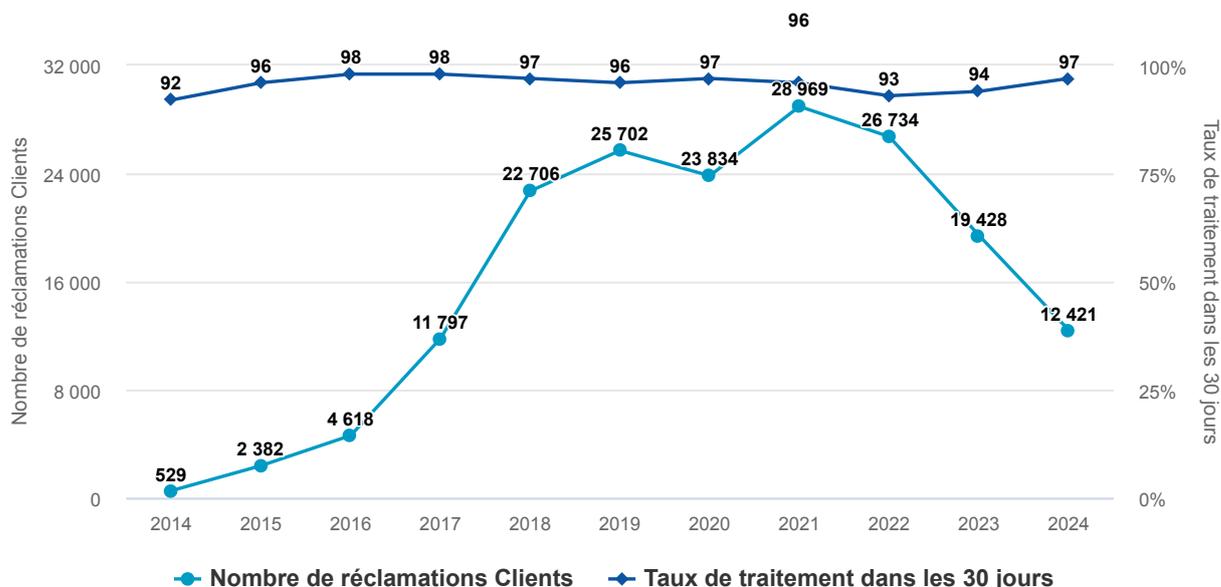
- GRDF a fait évoluer son Service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site [grdf.fr](http://grdf.fr), où les contacts pour des demandes ou des réclamations y sont facilités. Le client est également mieux informé et mieux guidé dans son parcours réclamation.
- GRDF a mieux qualifié les réclamations dans les outils de collecte, permettant d'en fiabiliser le dénombrement (des actions de sensibilisation de l'ensemble des acteurs sont

### 3. L'activité au quotidien

d'ailleurs réalisées en continu depuis 2020).

Le taux de réponse en moins de 30 jours des réclamations courantes clients continue d'augmenter, pour atteindre 97,5% en 2024, contre 94,6% en 2023.

#### Évolution des réclamations Clients courantes au niveau national



## La gestion des réclamations tous périmètres confondus

Depuis 2024, GRDF suit deux nouveaux indicateurs sur les réclamations :

- le « taux de traitement des réclamations et instances d'appel, clients et fournisseurs, recevables et irrecevables, en moins de 15 jours ». Ce taux de traitement dans un délai de 15 jours de toutes les réclamations confondues est de 95,45% à fin 2024.
- le « taux de réclamations multiples sur les 12 derniers mois » atteint 12,85% sur l'année 2024. Ce taux rend compte de la qualité de traitement des réclamations. Il concerne toutes les réclamations courantes ou les instances d'appel, qu'elles concernent les fournisseurs et ou les clients, et uniquement celles qui sont dites « recevables » (respectant le processus de remontée de réclamation). On considère qu'une réclamation est dite « multiple » dès lors qu'elle concerne le même client et le même domaine de réclamation qu'une précédente réclamation traitée depuis les 12 derniers mois.

## Les réclamations sur votre concession

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

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

- « Cpt. Com. » : opérations de pose des compteurs communicants,
- « Autres ».

### **Répartition des motifs de réclamations en 2024**

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

### **Évolution du nombre de réclamations par motif**

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

En 2024 sur votre concession, il n'y a eu aucune réclamation. Il n'y avait aucune réclamation en 2023, et aucune en 2022.

En 2024 sur votre concession, le taux de réponse sous 15 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) n'est pas calculable car il n'y a aucune réclamation.

## 3.5 La chaîne d'intervention

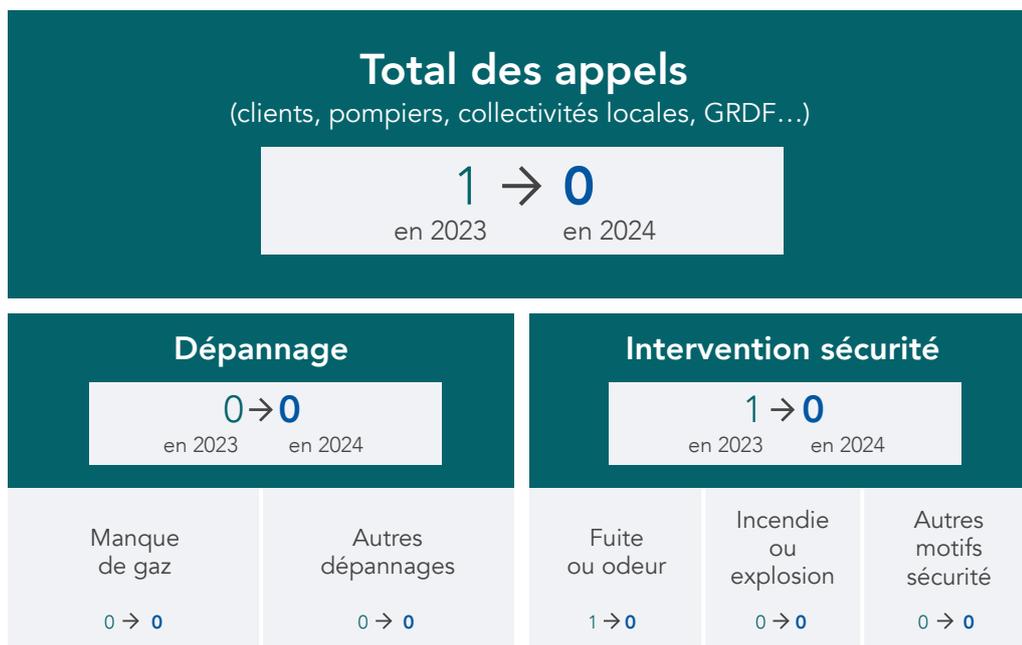
### Les appels sur votre concession

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

#### En savoir plus

Environ 700 000 appels sont traités chaque année par les salariés des trois sites Urgence Sécurité gaz de GRDF garantissant un traitement des appels 24h/24 et 7 jours/7, avec une traçabilité complète.

Des lignes téléphoniques prioritaires sont réservées aux services d'incendie et de secours et aux entreprises de travaux ayant endommagé un ouvrage du réseau de distribution de gaz.



### Les interventions de sécurité

Le délai d'intervention de sécurité à la suite d'un 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 98,0%.

## Les incidents sur votre concession

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



### Incidents, par nature

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

### Incidents, par siège du défaut

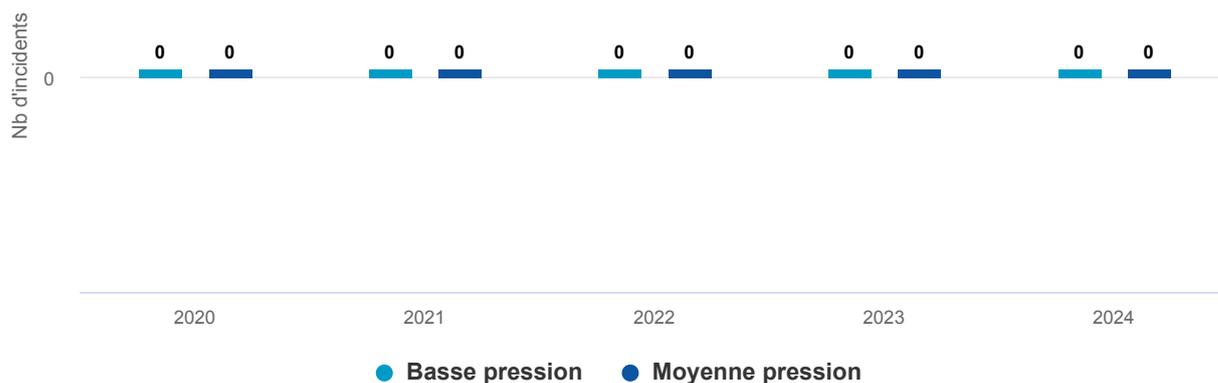
Installations intérieures desservies par GRDF <b>0 → 0</b>	Ouvrages exploités par GRDF <b>1 → 0</b>	Autres sièges <b>0 → 0</b>
---	---	-------------------------------

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

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident <b>0 → 0</b>
---

### 3. L'activité au quotidien

#### Répartition des incidents sur le réseau par pression



Certains incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. En 2024, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

#### Évolution des fuites par type d'ouvrage

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

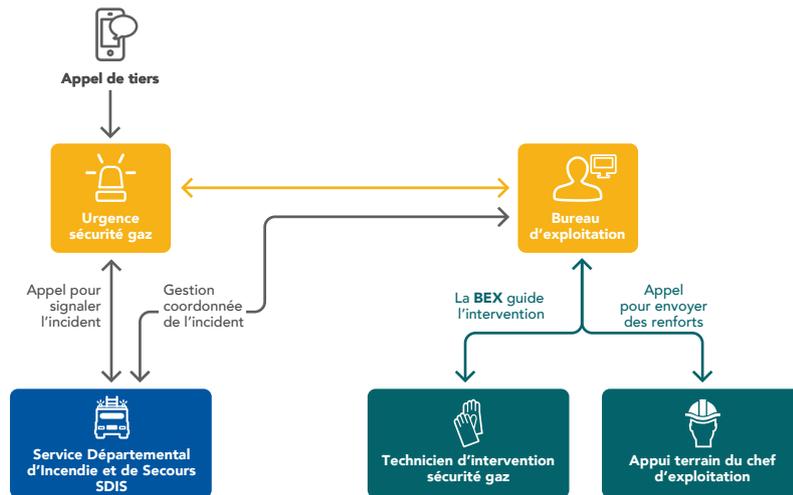
#### Les incidents significatifs sur les ouvrages exploités par GRDF

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 Sa-peurs-Pompiers du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) et exploitants du réseau gaz. La PGR représente moins de 2% des interventions de sécurité.



En 2024 sur votre concession, aucune Procédure Gaz Renforcée n'a été réalisée et plus globalement il n'y a eu aucune intervention 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 59 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.

## Plan de Sécurité et d'Intervention (PSI)

En 2024, deux mises en œuvre du PSI ont eu lieu sur la région Occitanie :

- le 01/02/2024 à la suite d'un dommage aux ouvrages sur la commune de Nîmes (30) provoquant la coupure de 1700 clients.
- le 11/12/2024 à la suite d'un dommage aux ouvrages sur la commune de Montpellier (34) provoquant la coupure de 1437 clients.

Le retour d'expérience de ces deux incidents a permis de constater une gestion fluide et rapide des remises en service clients.

## 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).

### En savoir plus

Ce service permet en temps réel d'informer les clients sur la gestion par les équipes de GRDF d'un événement sur le réseau de distribution de gaz, notamment sur la date et l'heure probable à laquelle la fourniture de gaz sera rétablie. Son utilisation est simple : il suffit, pour le client dont l'alimentation de gaz a été interrompue, de se connecter au site et d'y renseigner son adresse postale. En moyenne, plus de 30% des clients, dont l'alimentation de gaz a été interrompue à la suite d'un incident réseau, ont consulté ce site en 2024 (contre 15% il y a cinq ans).

Depuis la fin décembre 2021, en fonction du type d'incident (nombre de clients impactés, durée de l'incident), nos clients concernés sont également informés par SMS ou par courriel (en 2024 plus de 580 000 SMS et 16 000 courriels ont été envoyés pour informer les clients d'un incident les concernant).

Par ailleurs, GRDF propose un service complémentaire spécifiquement dédié aux collectivités. Sur le « Portail Collectivités » (réservé aux autorités concédantes, sur [grdf.fr](https://grdf.fr)), « InfoCoupure » permet de visualiser sur une carte les incidents en cours sur chaque collectivité ainsi que les détails associés (date de déclenchement, impact estimé, délai prévisionnel de rétablissement).

## 3.6 La sécurité du réseau

### Le schéma de vannage

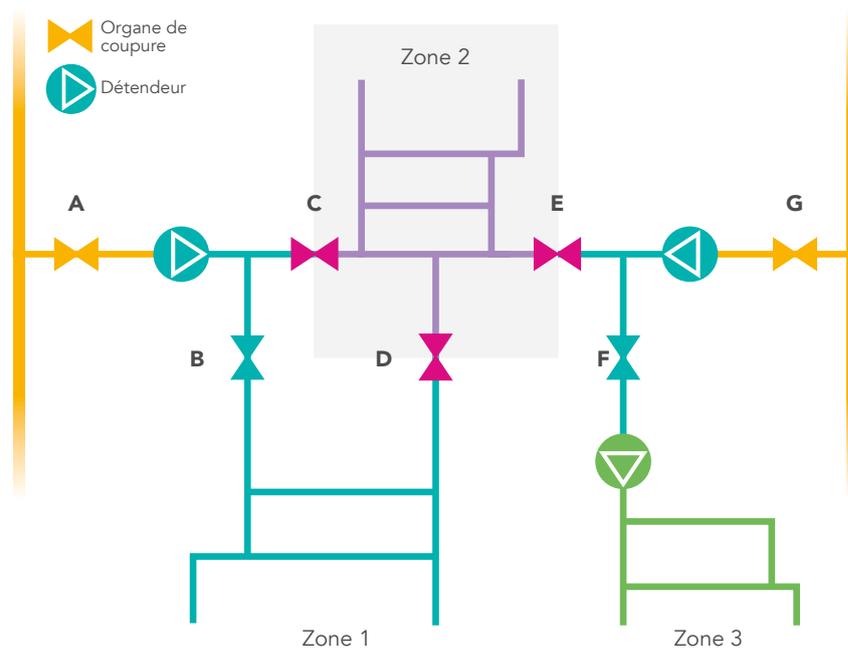
Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement des organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau. Il permet d'interrompre rapidement et efficacement l'alimentation en gaz lors d'incidents ou de travaux, et de limiter le nombre de clients coupés. Environ 110 000 organes de coupure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

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

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

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

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



## La politique de maintenance et de surveillance

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

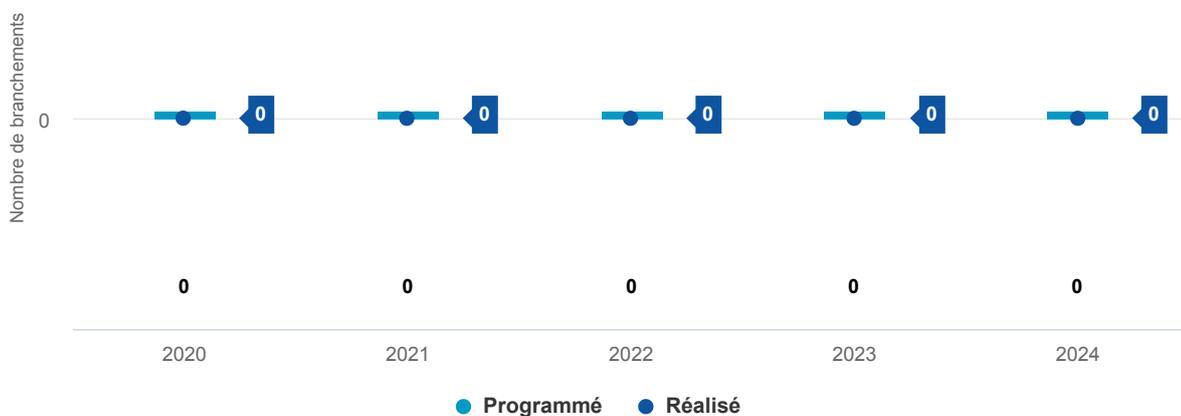
### Visites de maintenance des postes de détente réseau

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

## Visites de maintenance des robinets de réseau

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

## Visites de maintenance des branchements collectifs

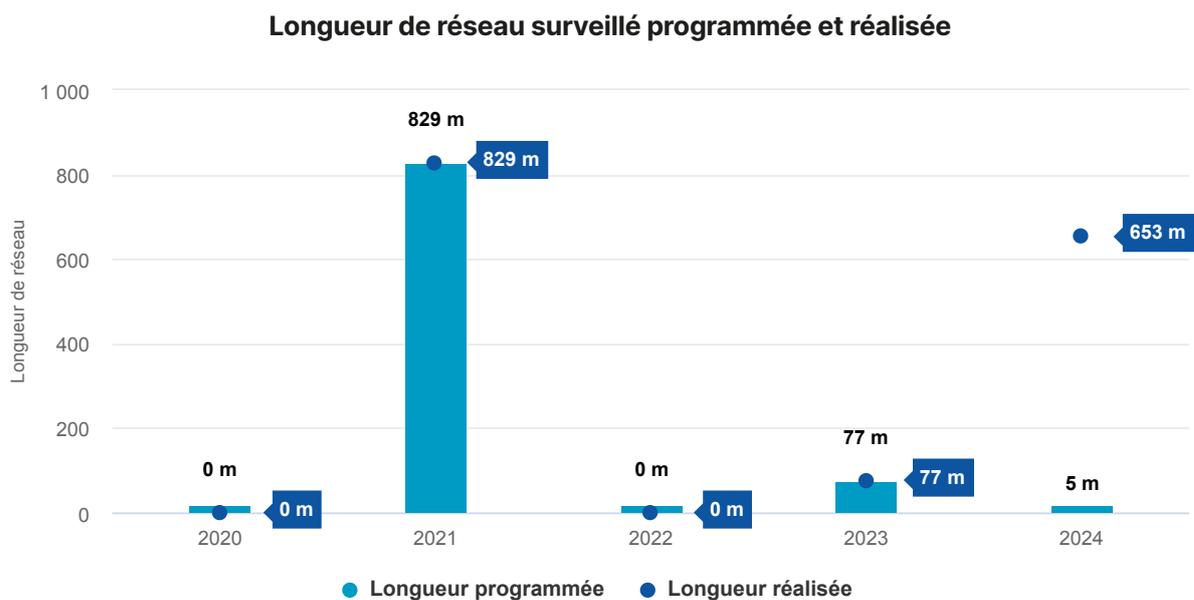


### La surveillance systématique du réseau

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

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

### 3. L'activité au quotidien



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

En 2024, sur votre concession :

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

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

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

### En savoir plus

De 2015 à 2024, ce dispositif a permis de :

- Sensibiliser plus de 78 000 ménages modestes,
- Mobiliser et accompagner plus de 1 100 jeunes de 16 à 25 ans en service civique, pendant 7 mois sans condition de diplôme,
- Engager 180 bailleurs sociaux et plus de 160 communes,
- Améliorer plus de 5 800 situations potentiellement dangereuses liées au gaz,
- Orienter plus de 5 400 ménages vers les acteurs de la rénovation et les acteurs sociaux du territoire,
- Obtenir plus de 80% de retours positifs à l'issue du dispositif chez les volontaires,

Les évolutions apportées au dispositif à partir de 2019 (dont la plus structurante est l'intégration d'un médiateur, référent terrain des volontaires en Service Civique), ont permis d'améliorer son efficacité en assurant un meilleur déploiement opérationnel du dispositif (planification des visites), une meilleure qualité des informations délivrées (montée en compétence des volontaires) et une meilleure coopération avec les acteurs locaux, notamment ceux du domaine social.

En 2024, d'autres changements ont été apportés à CIVIGAZ : enrichissement des contenus, avec un focus sur la sobriété énergétique et l'accès aux données de consommation, intégration d'animations collectives axées sur la maîtrise des énergies dans les espaces publics (pied d'immeubles, dans des écoles, sur des marchés, ...) ou des lieux associatifs (plus de 500 animations collectives ont été réalisées dès cette première année et elles ont permis de toucher 6 500 personnes). De plus, la durée du programme a été prolongée de 7 à 12 mois, et les moyens humains ont été accrus au sein des structures locales.

Le bien-fondé de ces évolutions a été confirmé par le biais d'une étude d'impact, ainsi CIVIGAZ se déploiera à nouveau dans 10 territoires au sein de 7 régions administratives pour 2025.

En parallèle de CIVIGAZ, la convention avec la Fédération Nationale SOLIHA initiée en 2020 a été renouvelée pour la période 2024-2025. Cette convention vise à :

- Accélérer la rénovation énergétique des logements, objets de projets de rénovation énergétique accompagnés par SOLIHA, en contribuant à l'instruction des dossiers par cette dernière,
- Sécuriser l'installation gaz des utilisateurs de gaz accompagnés par SOLIHA, dans le cadre de ses différentes actions menées auprès des publics âgés, fragiles ou mal logés.

Elle concerne les occupants déjà raccordés au réseau GRDF et aux revenus modestes ou très modestes, qui utilisent, à l'issue de la rénovation de leur logement, le gaz pour le chauffage, l'eau chaude et pour la cuisson.

De manière opérationnelle cette convention est déclinée en région par le biais de conventions locales signées entre les associations SOLIHA locales et les Directions Clients-Territoires GRDF.

## 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	2022	2023	2024
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	0	0	0
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	0	0	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	0	0	0

## La réglementation anti-endommagement et son évolution

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

### En savoir plus

Les intervenants à chaque dossier de phase doivent posséder un titre de compétence. Le concepteur, associé au responsable de projet ou son bureau d'études, l'encadrant du chantier et certains opérateurs doivent disposer d'une Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Elle est délivrée par les employeurs après réussite au test de compétences organisé par un organisme agréé par le Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (informations sur [www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr), rubrique « Construire sans détruire »).

## Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

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

Ces déclarations peuvent être des DT (Déclarations de projet de Travaux) réalisées par les responsables de projet, des DICT (Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux) ou des Déclarations conjointes DT-DICT adressées par les exécutants de travaux en associant le responsable de projet pour des opérations élémentaires (les données annuelles qui vous sont transmises par GRDF précisent le nombre de déclarations par commune).

### En savoir plus

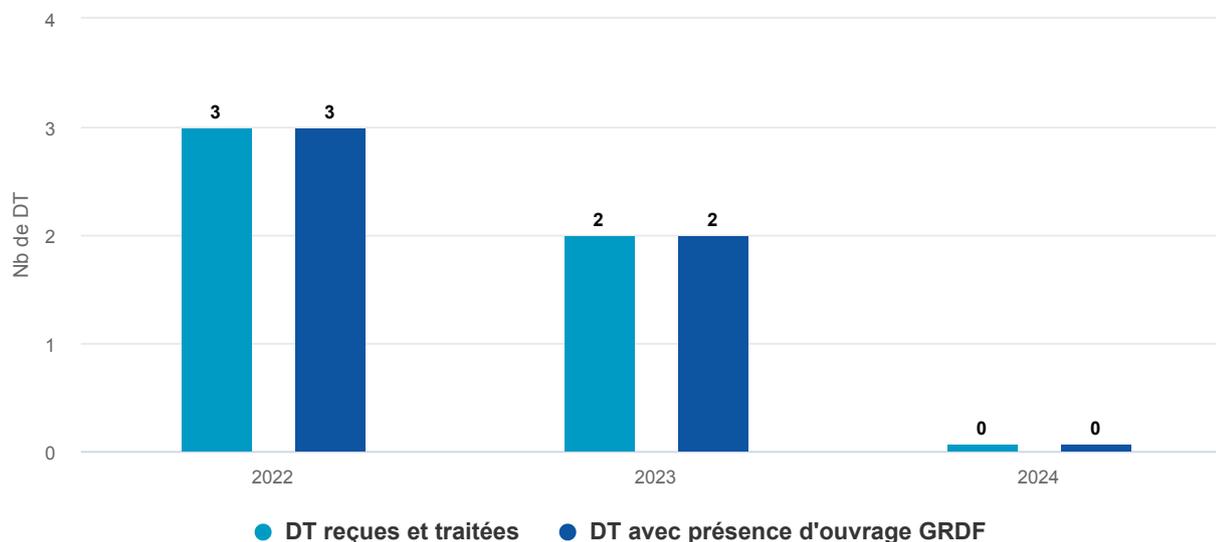
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, en réponse aux DT situées en communes urbaines, les plans des exploitants de réseaux sensibles, comme GRDF, doivent être conformes aux exigences réglementaires de précision. En cas de plans non conformes, GRDF demande généralement aux responsables de projets de réaliser, aux frais de GRDF, des investigations complémentaires. Réalisées par des organismes certifiés, elles améliorent la localisation des ouvrages pour les chantiers et doivent être adressées en retour à GRDF pour prise en compte pérenne dans la cartographie.

Ces dispositions sur la précision des plans seront étendues au 1<sup>er</sup> janvier 2026 aux ouvrages de toutes les communes pour les exploitants de réseaux sensibles et à tous les exploitants de réseaux en communes urbaines.

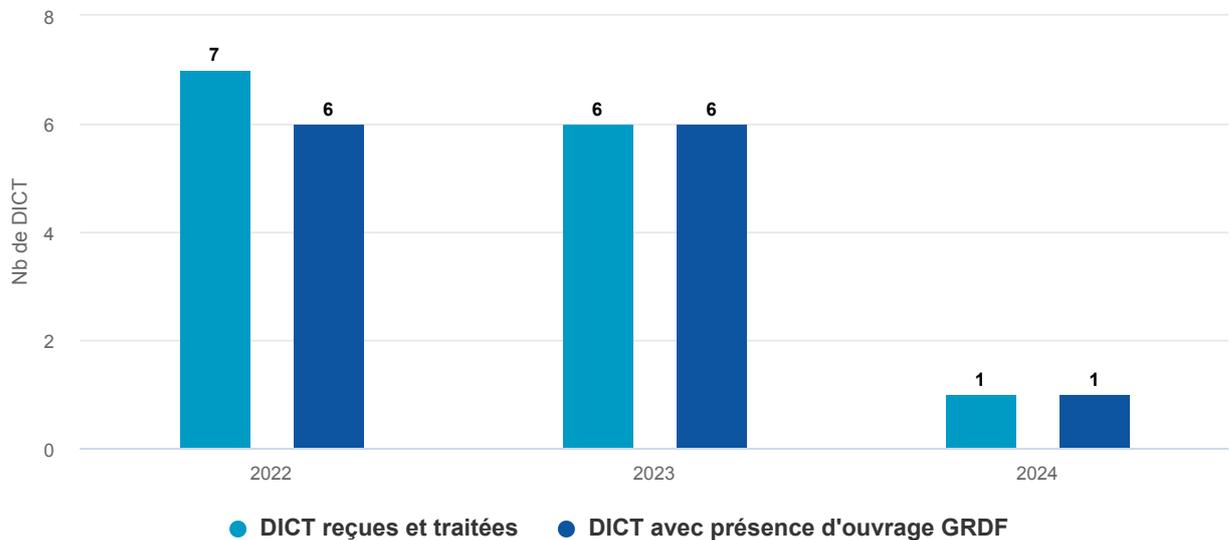
Quand GRDF figure parmi la liste des exploitants sensibles présents, les travaux ne peuvent commencer sans réception et exploitation des récépissés de GRDF. Ces réponses comportent des recommandations techniques utiles à la sécurité des chantiers et un plan des ouvrages à grande échelle.

En cas d'urgence, GRDF traite immédiatement les Avis de Travaux Urgents reçus, dans les délais compatibles avec le type d'urgence annoncée et est joignable à ce titre 24h/24 par les numéros d'urgence mis à disposition sur le Guichet Unique.

## Évolution des Déclarations de Travaux



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



## Les dommages aux ouvrages

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

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

### En savoir plus

Au niveau national, le nombre de dommages en 2024 sur les ouvrages de GRDF est à nouveau en nette diminution par rapport à 2023 (-5%) avec moins de 2 200 dommages enterrés avec fuite. Ces résultats sont très encourageants et en ligne avec les engagements de GRDF au niveau national et international en matière de réduction des émissions de méthane. En l'espace de 5 ans, ce sont plus de 800 dommages qui ont ainsi été évités par rapport à 2019. Une prévention active dans la conception et une vigilance au quotidien dans la réalisation des travaux sont toujours nécessaires pour maintenir et améliorer encore ces résultats.

### Prévention des dommages

Le respect de la réglementation par chaque acteur permet de prévenir les dommages. Les actes clefs à maîtriser sont les suivants :

- Disposer de marchés de travaux conformes, comportant les clauses techniques et financières obligatoires permettant de gérer les difficultés. (Des exemples de clauses figurent dans le « Livret 1 » associé au guide d'application de la réglementation paru en octobre 2022. Il est disponible sur le site de l'observatoire national DT DICT ([www.observatoire-nat-dt-dict.fr](http://www.observatoire-nat-dt-dict.fr)).

[observatoire-national-dt-dict.fr](http://observatoire-national-dt-dict.fr) « LIVRET\_1\_CTF\_MARCHE\_DE\_TRAVAUX\_20220623.pdf »)

- Réaliser des DT et DICT de qualité, en temps utile, et exploiter les éléments reçus en retour de la part des exploitants.
- Concevoir le projet et les travaux en analysant les risques dès l'étude et avant le commencement des travaux.
- Réaliser les actes de localisation nécessaires pour améliorer les positions des ouvrages, sensibles ou non.
- Réaliser le marquage au sol des réseaux et des branchements ainsi que les zones de précaution, résultant des plans et des localisations complémentaires, permettant l'adaptation impérative des techniques de terrassement en « techniques douces » autour des ouvrages.
- Recourir systématiquement à des équipes de travaux compétentes disposant de l'AIPR, opérateurs et encadrants, y compris en cas de sous-traitance.
- Identifier tout au long du processus toute situation anormale et créer un point d'arrêt voire un arrêt de travaux évitant le dommage.

Nota : les particuliers réalisant des travaux doivent également déclarer leurs travaux. Le guichet unique de l'Ineris [www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr), espace « Particuliers », permet aux particuliers de réaliser gratuitement leurs déclarations de travaux. Ce rappel de la part des collectivités informées de travaux de particuliers peut être utile afin de prévenir les dommages de particuliers, qui représentent environ 10% du total des dommages aux ouvrages.

### Évolution du nombre de dommages aux ouvrages



- Dommages lors ou après travaux de tiers
- Dont avec fuite sur ouvrages enterrés

### 3. L'activité au quotidien

---

#### Dommmages

	2022	2023	2024
Nb de DO avec fuite sur ouvrages enterrés	0	0	0
Nb de DICT sur ouvrages GRDF	6	6	1
Taux	0,00%	0,00%	0,00%







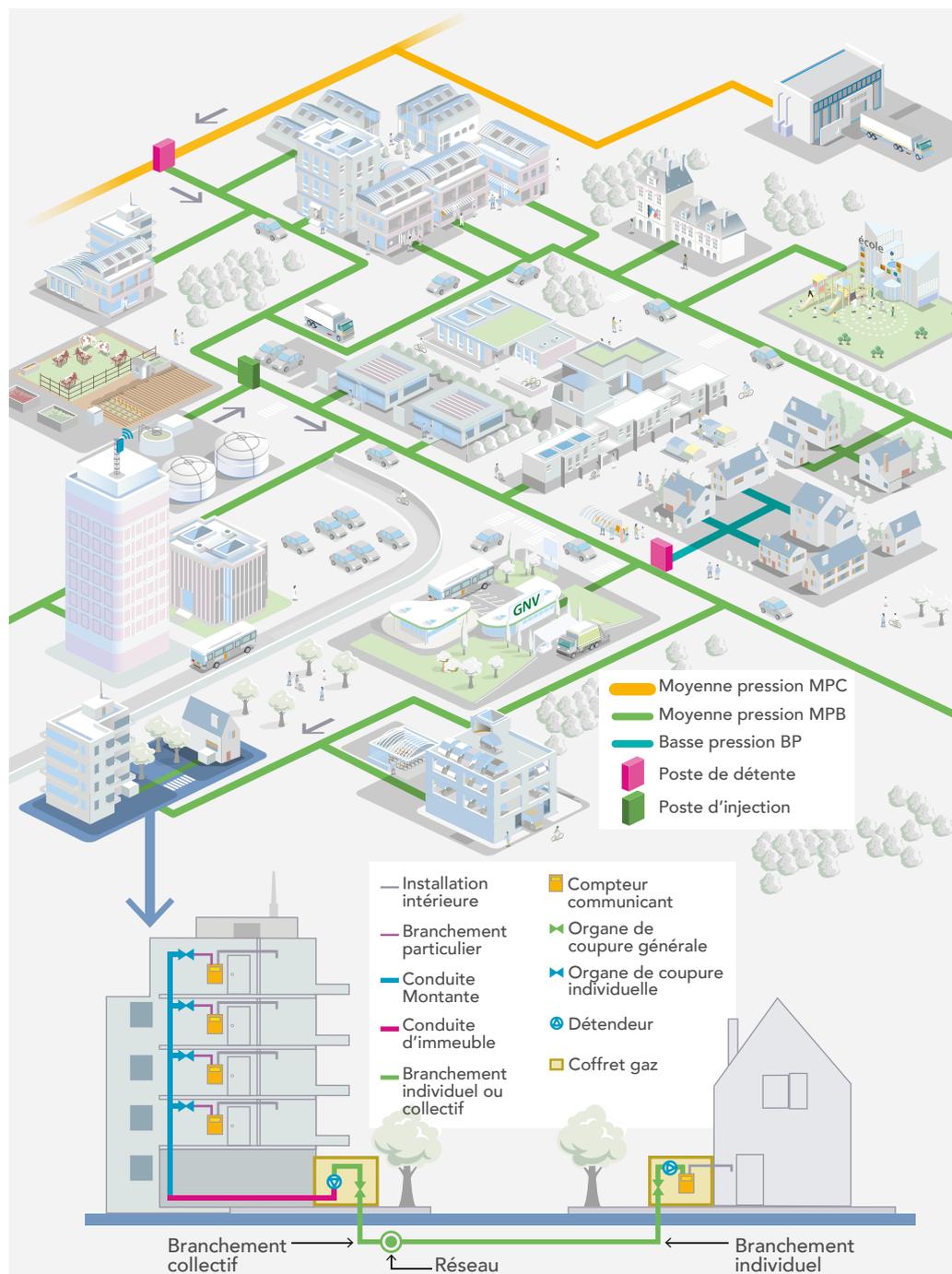
# 04.

## Le patrimoine de votre concession

---

4.1 Vos ouvrages	72
4.2 Les chantiers	78
4.3 Les investissements	81
4.4 La valorisation de votre patrimoine	85

# 4.1 Vos ouvrages



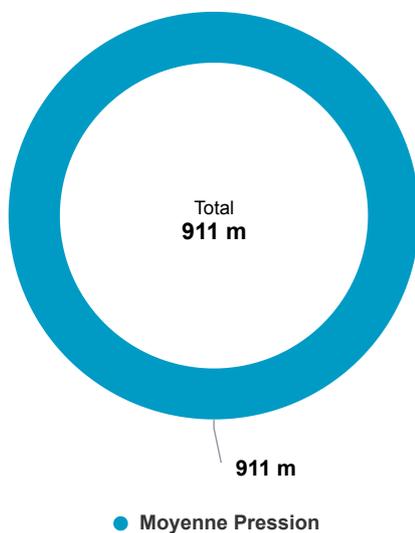
## L'inventaire des canalisations

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

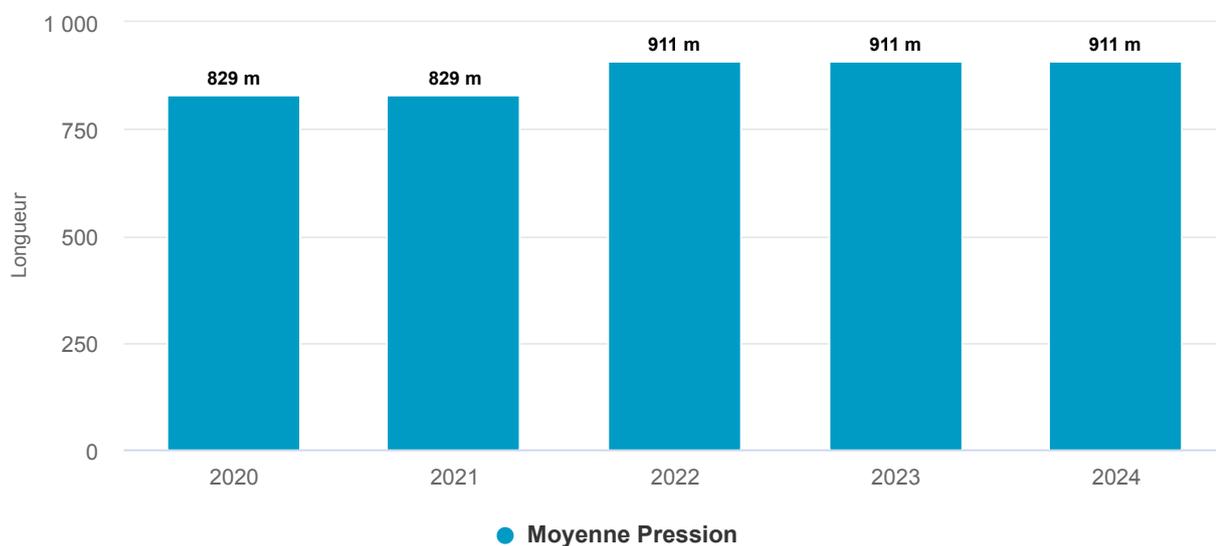
Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations en basse et moyenne pression. Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

- la répartition de ces ouvrages par pression, pour l'année 2024,
- l'historique de la répartition par pression, sur les 5 dernières années.

### Répartition des canalisations par pression en 2024



### Évolution des canalisations par pression



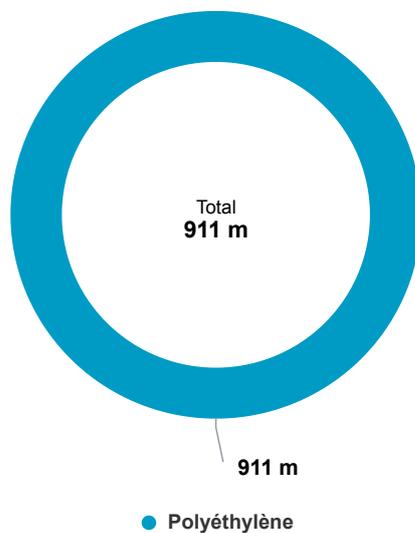
### L'inventaire des canalisations par type de matière

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

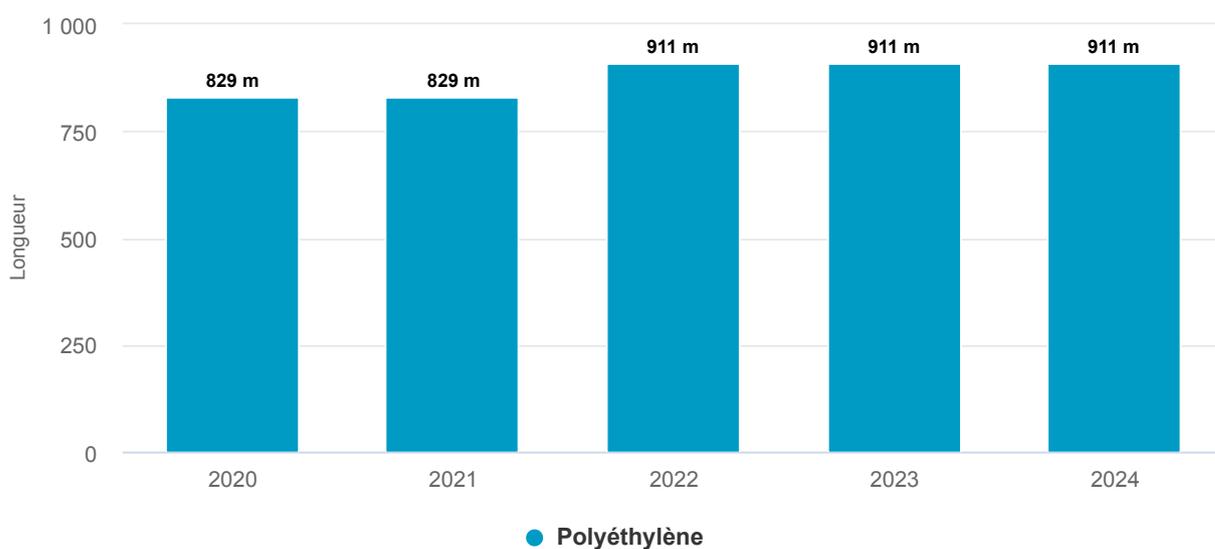
- la répartition de ces ouvrages par matière sur l'année 2024,
- l'historique de la répartition par matière sur les 5 dernières années.

## 4. Le patrimoine de votre concession

### Répartition des canalisations par matière en 2024



### Évolution des canalisations par matière



## L'inventaire des ouvrages

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

## Inventaire des ouvrages

	2022	2023	2024
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau utiles à l'exploitation	0	0	0
Branchements collectifs	0	0	0

## L'amélioration des bases de données techniques des ouvrages gaz

### La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

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

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

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

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

L'écart cumulé en nombre et en valeur absolue pour les branchements collectifs mesuré sur chaque commune sur le stock à fin 2024 est de 2,1% entre les deux bases patrimoniales.

### 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.

En 2024, sur votre concession aucun acte de mise à jour de la cartographie n'a été réalisé.

GRDF améliore sa cartographie en poursuivant une démarche de géoréférencement des fonds de plans « Grande Échelle ».

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

## 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.

## 4. Le patrimoine de votre concession

---

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

Les deux indicateurs « Connaissance des branchements individuels (report sur le plan) » (n° 4) et « Connaissance des branchements collectifs (report sur plan) » (n° 6), sont calculés à la maille de chaque département.

Au national en 2024, l'indice de connaissance du patrimoine est de 89.

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

## Indice de connaissance du patrimoine

N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2024
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	3
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	4
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	2
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	10
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	0 à 80% : 0 point, >80% : Progressif	5
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	0 à 90% : 0 point, >90% : Progressif	3
10	Taux de cohérence entre le SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	4
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	0
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>90</b>

# 4.2 Les chantiers

## Les principaux chantiers sur votre territoire

### Les chantiers de raccordements et de transition écologique

Ces travaux concernent :

- Les raccordements de nouveaux clients et de stations GNV
  - Les 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 stations GNV peut nécessiter des travaux de renforcement du réseau de distribution, car les débits demandés sont importants.
- Les investissements liés au développement des gaz verts (raccordement des unités de production, renforcements, maillages...)
  - 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 le réseau de transport.

GRDF adapte ses métiers pour permettre l'injection de 100% de gaz vert d'ici 2050. GRDF entreprend ainsi la définition d'un modèle d'exploitation du réseau visant à faciliter l'injection et l'acheminement des gaz verts, en prenant en compte les besoins des parties prenantes et en assurant un haut niveau de performance et de sécurité. En particulier, cela nécessite de gérer les interfaces avec les producteurs pour l'adaptation de l'injection en fonction de la pression sur le réseau et la modulation de la production de gaz vert, mais aussi avec les consommateurs prépondérants pour leurs prévisions de consommation.

En 2024, il n'y a pas eu de chantier de raccordement ou de transition écologique sur votre réseau.

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

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

En 2024, il n'y a pas eu de chantier de modification d'ouvrages à la demande de tiers sur votre réseau.

## Les chantiers d'adaptation et de modernisation des ouvrages

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

### En savoir plus

Les programmes de modernisation s'appuient sur les travaux relatifs à la sécurité industrielle menés par GRDF, tout en recherchant la synergie avec la politique de prévention des dommages aux ouvrages et l'articulation avec les travaux de voirie envisagés par les collectivités et autres acteurs.

Les programmes travaux résultent de l'analyse de plusieurs facteurs : les dispositions réglementaires, le retour d'expérience et de l'analyse des incidents, les remontées des exploitants, les éventuelles anomalies constatées lors des opérations de maintenance, la vulnérabilité potentielle aux dommages de tiers, les caractéristiques techniques des ouvrages (matériau, technique de construction et d'assemblage...) et les opportunités de coordination de travaux.

Ces investissements comportent :

- Les travaux résultant d'exigences réglementaires (arrêté du 13 juillet 2000, réglementation multi-fluide issue du code de l'environnement), comme la mise en œuvre de « mesures compensatoires » éventuelles issues des études de dangers réalisées sur les canalisations « hautes caractéristiques ».
- Les renouvellements ciblés de réseaux, centrés sur les conduites en fonte ductile et en cuivre.
- Les travaux de modernisation de branchements et ouvrages en immeubles. Ces travaux comprennent les renouvellements, concomitamment avec le renouvellement du réseau, ou en fonction de leur sensibilité aux dommages de tiers, ou ciblés sur les ouvrages identifiés comme à moderniser en priorité du fait de leurs caractéristiques techniques et/ou configuration et/ou environnement spécifique. Ils peuvent également concerner la pose ou le remplacement d'équipements. Ainsi, la protection des branchements peut être assurée, quand la configuration le permet, par la pose d'un dispositif de protection, appelé DPBE (Dispositif de Protection des Branchements Existants), permettant l'interruption du débit de gaz. GRDF a également lancé un programme pluriannuel de recensement des régulateurs à l'horizon 2030, associé au rajeunissement de ceux-ci, conformément aux dispositions réglementaires.
- Les autres investissements de modernisation, qui concernent l'amélioration de la protection cathodique, le fonctionnement du réseau (télésurveillance et modernisation des postes réseaux stratégiques), les renouvellements « préventifs » ou à la suite d'endommagement, incident ou anomalie constatée lors de la maintenance (investissements « correctifs »).

En 2024, il n'y a pas eu de chantier d'adaptation ou de modernisation sur votre réseau.

### Le contrôle de la conformité des travaux

La conformité des ouvrages réalisés par GRDF et ses prestataires fait l'objet d'une démarche de contrôle tout au long du chantier (étude, déclarations de travaux, réunion de voirie). Les visites de chantiers sont fréquentes et des visites de contrôle sont menées sur un échantillon très représentatif des chantiers (plus de 40%).

#### En savoir plus

Ces visites ciblent les points techniques sensibles comme, par exemple :

- la qualification et l'habilitation du personnel en rapport avec le travail réalisé,
- le respect de la voirie,
- la qualité de réalisation des fouilles
- le respect des distances inter-ouvrages,
- la qualité de pose des ouvrages encastrés (en et hors sol),
- le plan de recollement cartographique après travaux.

Le contrôle de conformité est complété d'une démarche d'évaluation de tous les prestataires quatre à douze fois par an (selon le volume des marchés). Cette évaluation porte sur les thématiques suivantes: sécurité, qualité des travaux, environnement, relation client, organisation/information. Tout écart révélé par cette démarche est tracé et fait l'objet d'actions correctives pouvant aller jusqu'à l'arrêt définitif du marché en cas de récurrence.

La décarbonation est au cœur du nouveau projet d'entreprise de GRDF. Nous souhaitons diviser par deux les émissions de CO<sub>2</sub> des activités techniques sur le réseau. Cela engage nos processus, nos collaborateurs ainsi que nos partenaires tels que les entreprises TP et les collectivités.

GRDF poursuit le déploiement de chantiers à impact carbone réduit qui ont notamment recours aux techniques limitant le nombre et la taille des fouilles, ainsi que la réutilisation des terres excavées (enrubannage, tubage...). Nous avons également engagé une démarche d'écoconception voire de réutilisation des matériels gaz (compteurs, robinets, tubes...). Nous sommes attentifs à un dialogue constructif autour de la mise en œuvre des règlements de voirie (compactage, enrobés, matériaux...) ainsi que des aménagements de l'espace urbain lorsqu'un déplacement de nos ouvrages est requis (végétalisation, bus à haut niveau de service, tramway).

## 4.3 Les investissements

### La politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

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

#### En savoir plus

Le mécanisme de régulation des investissements décidé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) repose sur plusieurs principes :

- Il donne les moyens à GRDF de réaliser les investissements nécessaires. Seuls les investissements effectivement réalisés donnent lieu à une rémunération et le distributeur gaz ne perçoit pas de marge sur l'activité d'exploitation.
- Il incite le distributeur à maîtriser les coûts des programmes d'investissement.

La politique d'investissement de GRDF s'inscrit dans une vision long terme de l'évolution du réseau de distribution de gaz, prenant notamment en compte les dispositions réglementaires, la politique de gestion du risque industriel, les projets de transition écologique et d'infrastructures à court et moyen termes, les grands projets de GRDF, et les évolutions à envisager le cas échéant sur la structure du réseau.

En déclinaison de la politique d'investissement et des programmes associés, les projets d'investissement de GRDF s'inscrivent selon trois horizons temporels :

- À court terme : par la programmation des travaux en coordination avec les services des collectivités.
- À moyen terme : pour la prise en compte de ses investissements dans le tarif de distribution (visibilité maille nationale stricto sensu de 4 ans).
- À long terme : pour adapter le réseau de distribution de gaz et en faire un vecteur de la décarbonation des territoires, notamment par la mise en œuvre de programmes complexes afin d'assurer l'injection des gaz renouvelables et bas carbone d'un nombre croissant de sites de production.

La politique d'investissement de GRDF est définie de manière globale à l'échelle nationale et est ensuite déclinée et adaptée localement. Par conséquent, les investissements ne sont pas réalisés en tenant compte de l'équilibre économique de chaque concession, mais en fonction des besoins et des priorités qui se dégagent à l'échelle de chaque concession.

Au niveau national, les investissements de GRDF ont atteint 933 millions d'euros en 2024.

Plus de la moitié des investissements totaux est consacrée à la modification, l'adaptation et la modernisation des ouvrages. Près de 30% sont dédiés aux investissements liés aux raccordements, à la transition écologique et aux compteurs communicants. Les autres

## 4. Le patrimoine de votre concession

---

investissements concernent les comptages (hors compteurs communicants), les investissements logistiques et le système d'information.

En 2024, les investissements d'adaptation et de modernisation du réseau enregistrent un nouvel accroissement. Le développement du biométhane et du GNV se poursuit, malgré un ralentissement conjoncturel lié aux conditions économiques des projets de méthanisation, qui n'ont évolué qu'en juin 2023 avec les tarifs d'achat en guichet ouvert, complétés un an plus tard, en juillet 2024, par la publication du décret relatif aux Certificats de Production de Biogaz qui a fixé le niveau d'obligation des fournisseurs pour les exercices 2026 à 2028 inclus (les fournisseurs d'énergie sont désormais incités financièrement à justifier un volume de Certificats de Production de Biogaz proportionnel à leur volume de gaz acheminé pour leur clients résidentiels et tertiaires). Compte tenu des temps d'instruction et de construction des projets, la reprise des raccordements de sites de production de biométhane devrait se concrétiser au second semestre 2025, et s'accélérer sur 2026. Dans la continuité des années précédentes, les raccordements de clients affichent un retrait. Quant aux compteurs communicants, le programme intensif de déploiement s'est achevé en 2023.

### **Les investissements prévus dans le tarif ATRD7**

Sur la période de l'ATRD7 (2024-2027), la CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF. Avec la fin du déploiement des compteurs communicants, les montants d'investissements se stabilisent, le raccordement de sites d'injection de biométhane, ainsi que l'adaptation et la modernisation des ouvrages venant compenser la diminution des raccordements clients. Les mécanismes de régulation incitative, mis en place dans le cadre de l'ATRD6 sont maintenus, et complétés par une régulation incitative relative à la priorisation des investissements. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'accompagnement de la transition écologique (développement des gaz verts notamment), à l'exploitation et à la sécurité.

## **Les clefs 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 (conduites, branchements, postes de détente...). En revanche, les investissements réalisés peuvent être suivis selon ces deux approches.

**Les investissements mis en service dans l'année correspondent à la valeur totale des biens mis en service en 2024.**

Ils sont présentés en trois 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 télé-relevé, ainsi que les postes d'injection de biométhane
- Les « Biens mutualisés », qui comprennent tous les biens utiles à plusieurs concessions

(véhicules, immobilier, outillage, projets informatiques...).

Cette présentation, permet de distinguer les investissements de GRDF au périmètre de votre concession, selon la fonction remplie par les biens concernés au sein de l'activité de distribution. Les tableaux présentent les investissements mis en service, la valorisation du patrimoine, 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 décaissé (décaissé) sur une année.**

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

À noter qu'il peut y avoir un décalage temporel entre la réalisation effective des travaux et la mise en service des investissements, notamment lorsque les chantiers sont réalisés sur deux exercices, la mise en service étant réalisée une fois le chantier terminé. Le même type de décalage est observé sur les projets immobiliers et le système d'information (temps de développement).

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 [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).

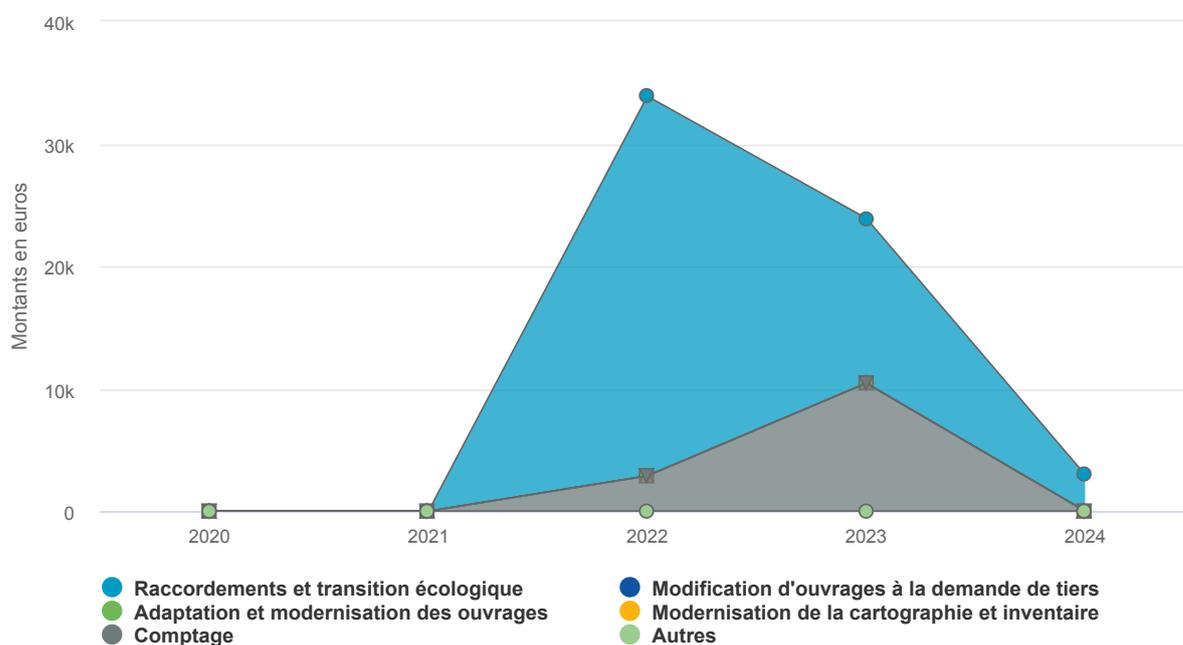
**Invest. réalisés par famille d'ouvrages (en euros)**

	2022	2023	2024
<b>Total</b>	<b>33 882</b>	<b>23 914</b>	<b>2 970</b>
<b>OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS</b>	<b>31 002</b>	<b>13 468</b>	<b>2 970</b>
Premier établissement	31 002	24	0
Conduites de distribution	26 400	10	0
Branchements	4 602	14	0
Branchements - Individuels	4 602	14	0
<b>Renouvellement</b>	<b>0</b>	<b>13 444</b>	<b>2 970</b>
Conduites de distribution	0	3 200	2 970
Branchements	0	10 244	0
Branchements - Individuels	0	10 244	0
<b>OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS</b>	<b>2 880</b>	<b>10 447</b>	<b>0</b>
Compteurs et postes clients	2 880	10 447	0
Postes clients et équipements de télérelevé	2 880	10 447	0

#### 4. Le patrimoine de votre concession

##### Investissements par finalité - flux (en euros)

	2022	2023	2024
<b>Total</b>	<b>33 882</b>	<b>23 914</b>	<b>2 970</b>
<b>RACCORDEMENT ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE</b>	<b>31 002</b>	<b>13 468</b>	<b>2 970</b>
Raccordements de clients importants	31 002	13 468	2 970
<b>COMPTAGE</b>	<b>2 880</b>	<b>10 447</b>	<b>0</b>
Postes de livraison clients	2 880	10 447	0



## 4.4 La valorisation de votre patrimoine

### Les origines de financement

Il s'agit de montrer qui, de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers, a financé les ouvrages. Le tableau ci-dessous restitue l'origine de financement de tous les biens en service à fin 2024.

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

Valorisation du patrimoine (en euros)

	Valeur initiale nette financée par GrDF	Valeur initiale financée par le concédant	Valeur initiale financée par un tiers (aménageur, promoteur)	Valeur initiale totale	Valeur nette comptable à fin d'année
<b>Total</b>	<b>146 886</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>146 886</b>	<b>105 902</b>
<b>Ouvrages réseau et branchements</b>	<b>109 499</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>109 499</b>	<b>90 802</b>
Canalisation de distribution	94 639	0	0	94 639	76 839
Branchements	14 860	0	0	14 860	13 963
Branchements individuels	14 860	0	0	14 860	13 963
<b>Ouvrages interfaces utilisateurs</b>	<b>37 387</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37 387</b>	<b>15 100</b>
Compteurs et postes clients	37 387	0	0	37 387	15 100
Postes clients et équipements de télérelevé	37 387	0	0	37 387	15 100





# 05.

## Le compte d'exploitation

---

5.1	Le tarif de distribution de votre concession	88
5.2	La synthèse du compte d'exploitation	89
5.3	Les recettes	91
5.4	Les charges	93

## 5.1 Le tarif de distribution de votre concession

### La grille tarifaire

Les délibérations de la CRE portent sur l'évolution de la grille tarifaire de GRDF au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année. La grille applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2024 au 30 juin 2025 sur votre concession est la suivante :

Option tarifaire	Description	Abonnement annuel, y compris terme Rf	Prix proportionnel (par MWh)	Souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j) - part inférieure à 500MWh/j	Souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j) - part supérieure à 500MWh/j
T1	< 4 MWh/an	45,07 €	35,54 €		
T2	de 4 à 300 MWh/an	149,05 €	9,55 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	1 049,27 €	6,87 €		
T4	> 5 000 MWh/an	17 186,54 €	0,93 €	227,78 €	113,84 €

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	40 925,45 €	113,64 €	74,59 €

## 5.2 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 Concessions ».

### Le compte d'exploitation synthétique

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

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

	2022	2023	2024
<b>Recettes d'acheminement</b>	<b>13 851</b>	<b>17 913</b>	<b>17 982</b>
Part Abonnement	827	987	1 853
Part Consommation	12 931	16 820	15 926
Part Commissionnement	92	106	201
<b>Charges nettes d'exploitation</b>	<b>13 577</b>	<b>28 000</b>	<b>5 191</b>
Charges d'exploitation brutes	22 534	31 528	11 516
Recettes liées aux prestations complémentaires	-8 956	-3 527	-6 325
<b>Charges d'investissement</b>	<b>7 392</b>	<b>6 862</b>	<b>7 736</b>
Charges liées aux investissements de la concession	4 725	4 195	5 069
Charges liées aux investissements du réseau d'aménée	2 666	2 666	2 666
<b>Résultat avant impôt sur les sociétés</b>	<b>-7 117</b>	<b>-16 948</b>	<b>5 054</b>
Dont impact climatique	-4 434	-4 051	-2 512

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

Les quantités acheminées peuvent évoluer très fortement d'une année sur l'autre du fait des variations du nombre de clients, de l'évolution de leurs équipements et surtout de leur comportement (sobriété), et de l'impact du climat. Ces deux derniers éléments de variation sont prépondérants par rapport aux deux autres. Depuis 2022, les efforts accrus en termes de maîtrise de l'énergie et de sobriété ont permis de réduire les consommations de gaz sur le réseau de distribution d'un peu plus de 8%. S'agissant de l'impact des aléas climatiques, entre les années les plus froides et les plus chaudes, les quantités acheminées peuvent varier de plus ou moins 15% par rapport à la moyenne des 10 dernières années. Pour évaluer l'impact du climat sur les quantités acheminées (et donc sur ses recettes),

## 5. Le compte d'exploitation

---

GRDF utilise un modèle de calcul qui détermine « des quantités acheminées à climat de référence » (ou « climat moyen ») en s'appuyant notamment sur :

- Des données météorologiques quotidiennes,
- Des températures de référence,
- Des variables climatiques : prise en compte des habitudes des clients, qui ne réagissent pas de la même façon aux variations de températures en été ou en hiver,
- Des variables calendaires : prise en compte des différences d'usages domestiques ou tertiaires/industriels, effet des années bissextiles.

L'année 2024 a été plus chaude que la référence (+0,23°C par rapport à la référence).

Ce modèle de calcul statistique simule une consommation « à climat moyen » client par client. Une fois les consommations évaluées à climat moyen, elles sont valorisées en euros. La différence entre les recettes d'acheminement effectivement constatées et cette valorisation à « climat moyen » constitue la ligne « impact climatique » du compte d'exploitation de la concession.

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

## 5.3 Les recettes

### Les recettes

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

	2022	2023	2024
<b>Produits</b>	<b>22 809</b>	<b>21 442</b>	<b>24 308</b>
Recettes liées à l'acheminement du gaz	13 852	17 914	17 982
Recettes liées aux prestations complémentaires	8 957	3 528	6 326
Prestations ponctuelles	0	194	0
Prestations récurrentes	3 257	3 334	6 326
Raccordements et autres travaux	5 700	0	0

Les recettes sont constituées des :

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

#### Les recettes d'acheminement du gaz

Les recettes liées à l'acheminement sont directement disponibles dans le système de facturation de GRDF. Depuis l'achèvement du déploiement intensif des compteurs communicants en 2023, la méthode d'élaboration des recettes d'acheminement repose en effet sur les consommations réelles pour la quasi-totalité des clients.

#### Les recettes liées aux prestations complémentaires

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

#### En savoir plus

Le catalogue de prestations de GRDF est public, consultable sur le site internet de GRDF et annexé au contrat de concession. Les prestations ainsi que les prix mentionnés dans le catalogue sont mis à jour chaque année à la suite d'une délibération de la CRE.

Le catalogue des prestations distingue deux catégories de prestations destinées aux clients :

- Les prestations ponctuelles (facturées à l'acte) qui correspondent par exemple à la facturation de demandes de mise en service, de mise hors service ou de coupure

## 5. Le compte d'exploitation

pour impayé,

- Les prestations récurrentes qui concernent majoritairement les comptages et postes de livraison client (location et services).

Le catalogue définit également les prestations relatives à l'injection de biométhane dans les réseaux (études, analyse de la qualité du gaz, service d'injection...).

La présentation des recettes liées aux prestations complémentaires distingue également :

- Les recettes liées aux raccordements et autres travaux : participation au coût du raccordement, déplacement ou modification d'ouvrages facturables,
- Les autres recettes : recettes provenant d'activités définies par la CRE dans le catalogue des prestations, mais non directement liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. prestations destinées aux fournisseurs). Le montant total de ces recettes est peu significatif (environ 3% des recettes liées aux prestations complémentaires à l'échelle de GRDF).

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

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

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

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

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

## 5.4 Les charges

### Les charges d'exploitation de la concession

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

	2022	2023	2024
<b>Total</b>	<b>22 534</b>	<b>31 528</b>	<b>11 517</b>
Main d'œuvre	11 452	17 313	984
Achats de matériel, fournitures et énergie	29	48	34
Sous-traitance	822	1 333	109
Redevances (contractuelle et occupation du domaine public)	720	792	651
Impôts et taxes	-1	0	3
<b>Autres charges d'exploitation</b>	<b>9 511</b>	<b>12 042</b>	<b>9 735</b>
Dont immobilier	8	9	15
Dont informatique, poste et telecom	13	18	16
Dont assurances	5	1	2
Dont communication et animation de la filière gaz	2 061	2 916	8
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont	6 974	8 717	9 482
Dont commissionnement	93	106	202
Dont autres	356	275	11

#### Principes généraux

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

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

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

### Les clefs 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 clefs opérationnelles ou patrimoniales, et enfin, de charges réparties selon une clef 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 clefs opérationnelles augmente.

Voici la répartition à la maille nationale des charges d'exploitation par type d'agence et par type de clef pour 2024.

Type d'agence	Clef Opérationnelle	Clef Patrimoniale	Clef Financière	Affecté directement	Total
Locale	11,4%	7,9%	4,8%		24,1%
Régionale	10,6%	17,9%	6,9%	2,7%	38,0%
Nationale	1,7%	22,4%	1,5%	5,5%	31,1%
Siège	0,6%	4,4%	1,8%		6,8%
<b>TOTAL</b>	<b>24,3%</b>	<b>52,6%</b>	<b>15,0%</b>	<b>8,2%</b>	<b>100,0%</b>

#### En savoir plus

##### Les clefs opérationnelles

Chaque type de clefs opérationnelles permet d'affecter les charges d'un certain nombre d'activités à chaque concession. Les principaux types de clefs utilisées sont les suivants :

- Nombre d'interventions avec déplacement à la suite de demandes client,
- Nombre de premières mises en service de clients domestiques,
- Nombre d'interventions immédiates (interventions de sécurité, dépannages),
- Montant des investissements réalisés,
- Nombre de compteurs communicants gaz installés dans l'année,
- Nombre de déclarations de travaux,
- Nombre d'actes de maintenance préventive (par famille d'ouvrages),
- Nombre de poses/déposes de compteurs industriels,
- Nombre d'actes d'inventaire et de réglages réalisés dans le cadre du programme Changement de gaz,
- Nombre d'études de projets biométhane,
- Nombre d'études « Bsurl » pour le marché d'affaires, GNV et hors GNV,
- Nombre de travaux de réparations sur les « bouts parisiens ».

##### Les clefs patrimoniales

Les types de clefs patrimoniales utilisées sont les suivants :

- Nombre de PDL, total ou selon les options tarifaires (T1/T2 ou T3/T4/TP),
- Longueur de réseau,

- Nombre de sites d'injection de biométhane,
- Parc cumulé de compteurs communicants gaz et modules.

## 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...),
- 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 « Biens mutualisés », qui comprennent tous les biens utiles à plusieurs concessions (véhicules, immobilier, outillage, projets informatiques...).

### Charges d'investissements (en euros)

	2022	2023	2024
<b>Total</b>	<b>4 725</b>	<b>4 196</b>	<b>5 070</b>
<b>OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS</b>	<b>1 887</b>	<b>2 326</b>	<b>2 577</b>
Canalisation de distribution	1 708	2 002	2 082
Branchements	179	325	495
Branchements individuels	179	325	495
<b>OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS</b>	<b>2 838</b>	<b>1 869</b>	<b>2 492</b>
Compteurs et postes clients	2 838	1 869	2 492
Postes clients et équipements de télérelevé	2 838	1 869	2 492

### Méthode de calcul

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

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

Les charges d'investissements liées au réseau amont, qui apparaissent dans le compte d'exploitation synthétique de la concession, correspondent aux charges associées aux investissements réalisés par GRDF pour construire le réseau d'amenée ou pour réaliser un poste transport. Les montants de cette ligne comptabilisent chaque année 1/30<sup>ème</sup> du

## 5. Le compte d'exploitation

---

montant net financé par GRDF sur les investissements amont et ce à partir de l'année de mise en gaz du contrat de concession.

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







## 06. GRDF & Vous

---

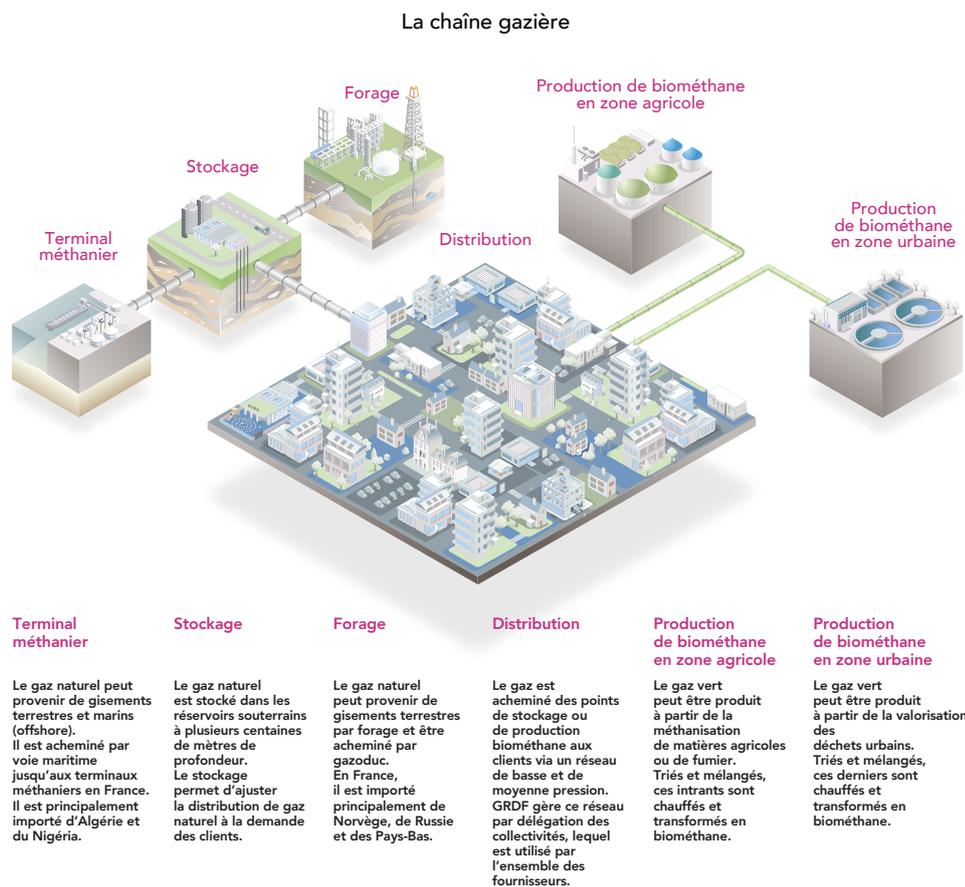
- |            |   |     |
|------------|---|-----|
| <b>6.1</b> | La distribution du gaz, une mission de service public | 100 |
| <b>6.2</b> | Une organisation à votre service                      | 103 |
| <b>6.3</b> | Les outils digitaux à votre disposition               | 107 |

# 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 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 et soumis à la réglementation régissant son activité.
- La CRE : elle fixe le tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Distribution (ATRD) pour 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 service public de GRDF

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 les clients, le développement équilibré des territoires, la transition écologique et la politique de recherche et de développement.

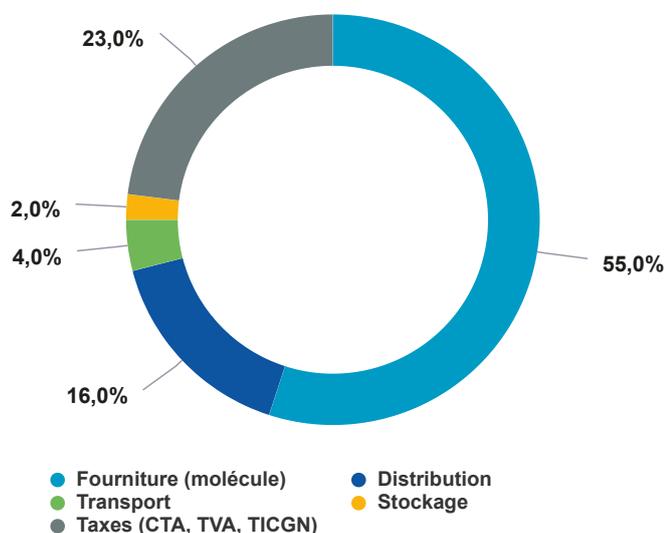


## La facture type

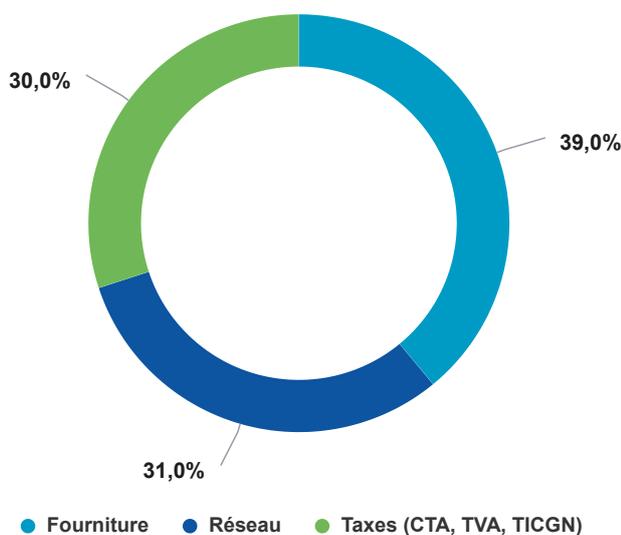
Les tarifs réglementés de vente du gaz (TRVG) ont pris fin le 30 juin 2023. Les consommateurs n'ayant pas quitté les TRVG au 30 juin 2023 ont été transférés à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023 dans une offre par défaut, dite « offre de bascule », chez leur fournisseur historique. La CRE publie chaque mois un prix repère de vente de gaz naturel (PRVG) pour les consommateurs résidentiels. Ce prix repère, publié à titre indicatif, comporte un prix d'abonnement et un prix du kilowattheure. Comme les TRVG, les fournisseurs sont libres d'indexer leurs offres de marché à l'évolution du prix repère.

(source : Observatoire de la CRE - Les marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel - 3<sup>e</sup> trimestre 2024).

**Postes de coûts couverts par la facture au tarif réglementé de vente de gaz (TRVG) pour un client moyen en distribution publique, au 30 juin 2023**



**Postes de coûts couverts par le prix repère de vente de gaz (PRVG), au 30 juin 2024**



## 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.

#### En savoir plus

Au National

- Les experts métiers
  - Acheminement & gestion de la clientèle,
  - Technique & sécurité industrielle,
  - Transition énergétique & Raccordement,
  - Concessions et relations avec les territoires,
  - Nouveaux usages du gaz (biométhane, bioGNV/GNV...).
- Les fonctions support
  - Finances et contrôle de gestion,
  - Système d'informations et télécoms,
  - Ressources humaines.

Dans chacune des 6 régions GRDF :

- Direction Réseaux
  - Concevoir et construire au meilleur coût le réseau des collectivités,
  - Exploiter et maintenir le réseau en maîtrisant les coûts et en assurant sa sécurité,
  - Valoriser le patrimoine gazier des collectivités,
  - Assurer les opérations de relevé et la relation avec les prestataires,
  - Planifier, optimiser et réaliser les interventions (clients, fournisseurs).
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie,
  - Promouvoir l'utilisation performante du gaz,
  - Satisfaire les clients au quotidien,
  - Gérer la relation avec les fournisseurs,
  - Assurer la relation avec les collectivités.
- Direction Fonctions Supports
  - Communication,
  - Contrôle de gestion,
  - Immobilier,
  - Logistique,
  - Autres fonctions d'appui.



Les activités liées au réseau (interventions de sécurité et dépannage) et à la clientèle (mises en service, changement de fournisseur, rétablissement...) sont, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, spécialisées par énergie. Les activités gazières sont regroupées au sein d'une même entité appelée Agence d'Intervention (AI).

### En savoir plus

L'objectif de cette 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.

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

#### Des agences locales

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



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

### Des agences régionales

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



### Des services nationaux

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



## Les chiffres clefs de GRDF



### Le plus long réseau de gaz en Europe

**207 916 km**

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

**224 TWh**

de gaz  
acheminé

**Près d'1 milliard d'€**  
investis pour développer,  
entretenir et exploiter  
le réseau

**Plus d'1 million d'€**

consacré chaque jour  
à la sécurité du réseau



### Une entreprise dynamique



**11 069**  
collaborateurs



**492**  
embauches  
en CDI



**743**  
alternants  
vont être formés  
chez GRDF



**3,57**  
milliards d'€  
de chiffre d'affaires



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

**11 millions de clients**  
en France

**9 593 communes**  
desservies par le réseau  
de distribution de gaz

**77 % de la population**  
habite une commune desservie  
en gaz par GRDF

**579 stations GNV**  
sur le réseau GRDF

**606 sites** raccordés  
**d'injection biométhane**  
exploités sur le réseau GRDF

**8,8 TWh**  
**de biométhane injecté**  
dans le réseau GRDF

## 6.3 Les outils digitaux à votre disposition

### Le Portail Collectivités : un espace digital à votre service

Le Portail Collectivités, mis en service depuis 2021, est accessible sur [grdf.fr](http://grdf.fr). C'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.



#### En savoir plus

On retrouve notamment :

- La carte du réseau pour identifier facilement les zones desservies en gaz, le planning des travaux.
- La liste des incidents en cours avec la possibilité de s'abonner à un service d'alerte.
- Le suivi du déploiement des compteurs communicants, un accès aux données de consommation des bâtiments publics, un accès aux données agrégées de consommation du territoire.
- Les coordonnées de l'interlocuteur territorial GRDF.
- Un formulaire de contact.

Pour les Collectivités ayant la compétence d'Authorities Organisatrices de la Distribution de Gaz, vous avez accès à un espace privilégié et enrichi de tous les documents (contrats de concession, avenants, CRAC, courrier redevances...) et la PDC avec des jeux de données détaillés pour vous permettre de mieux contrôler l'activité de GRDF sur le périmètre de chaque commune composant votre territoire. Ce portail est complémentaire à la relation que vous avez avec votre interlocuteur territorial habituel. Ces fonctionnalités évolueront régulièrement.

## Lexique

### **Branchement**

Tuyauterie reliant une canalisation du réseau de distribution au poste de livraison ou, en son absence, 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 les clients et les fournisseurs, 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 16 m<sup>3</sup>/h. Il s'agit donc des compteurs de type G4 (6 m<sup>3</sup>/h) et G6 (10 m<sup>3</sup>/h).

### **Compteur Industriel**

Compteur dont le débit nominal est supérieur ou égal à 16 m<sup>3</sup>/h. Il s'agit donc des compteurs de type G10 (16 m<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. Vous trouverez plus d'information dans le « Catalogue des prestations de GRDF » au chapitre « Conditions générales » disponible sur le site [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).

### **Conduite d'immeuble (CI)**

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

### **Conduite montante (CM)**

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

### **Contrat d'acheminement**

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

### **Contrat de fourniture**

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

### **Degré-jour (de chauffe)**

Il correspond à la différence entre la température à partir de laquelle on considère que l'on commence à chauffer (16 °C) et la température extérieure. De fait, un degré-jour de chauffe ne peut être que positif, quand celui-ci est à 0 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) communément désigné « transporteur ». 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**

Le GNV (gaz naturel pour véhicule) correspond à l'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 des données infra-communales. Il doit respecter des critères géographiques, démographiques et avoir des contours identifiables sans ambiguïté et stables dans le temps.

### **Normo mètre cube (Nm3)**

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

### **PCE**

Point de Comptage et d'Estimation (PCE)

### **Poste d'injection**

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

### **Poste de livraison**

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

### **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.

### **Rebours**

La technique de rebours consiste à comprimer le biométhane non consommé sur un réseau de distribution pour ensuite l'injecter vers le réseau de pression supérieure. Il permet ainsi le renvoi du gaz vers une zone de consommation de gaz plus éloignée. On peut alors accueillir un maximum de gaz verts en permettant l'injection de biométhane, même en période de faibles consommations.

### **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, bâtiments tertiaires...).

### **Réseau BP**

Le Réseau BP (basse pression). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 19 et 21 millibars.

### **Réseau MPA**

Le Réseau MPA (moyenne pression de type a). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 50 millibars 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 bars.

### **Réseau MPC**

Le Réseau MPC (moyenne pression de type c). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 4 et 25 bars.



Compte rendu d'activité de concession 2024

# ROQUELAURE



Directeur de publication : Jérôme Chambin  
Rédacteurs : Aude Dalle, Emilio Soba, Valentine Thomas  
Date de création : juin 2025



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)





QUEL QUE SOIT  
VOTRE FOURNISSEUR

L'énergie est notre avenir,  
économisons-la!

GRDF, Société Anonyme au capital de 1835 695 000 euros.  
Siège social: 17 rue des Bretons, 93210 Saint-Denis. RCS Bobigny  
444 786 511

