

CHOISIR
LE GAZ,
C'EST AUSSI
CHOISIR
L'AVENIR

Le renouvellement de votre contrat de concession pour le service public de la distribution de gaz



Sommaire

01

Votre nouveau contrat
de concession

02

Votre réseau au service de la
transition énergétique

03

L'activité et la sécurité
sur votre réseau

04

Votre espace en ligne et
votre compte rendu
d'activité

05

Les paramètres de votre
contrat

01

Votre nouveau contrat de concession

Un nouveau modèle de contrat de concession

Ce contrat de concession est conforme au modèle négocié avec la FNCCR et France urbaine, et approuvé par leur instance de gouvernance respective en juin 2022.



Fédération nationale des collectivités concédantes et régies organisent les services publics locaux en réseau (énergie, cycle de l'eau, numérique, déchets)

France urbaine association nationale de référence des grandes villes, métropoles, communautés et agglomérations urbaines.



Le contenu de votre contrat de concession



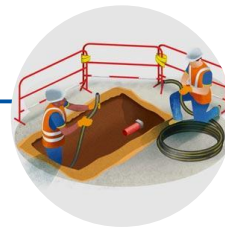
L'autorité concédante

VOUS

Vous êtes propriétaire du réseau gaz de votre commune. Vous déléguez la gestion du service public de distribution de gaz à GRDF (en application de l'alinéa premier de l'article L.2224-31 du Code général des collectivités territoriales)



Votre contrat de concession est composé d'une convention, d'un cahier des charges et d'annexes



Le concessionnaire

nous

GRDF assure l'exploitation, l'entretien, les investissements et le développement de votre réseau de gaz (conformément aux dispositions de l'article L.111-53 du Code de l'énergie)

Les étapes du renouvellement de votre contrat de concession



Pour le renouvellement de votre contrat de concession, une mise en concurrence par appel d'offres n'est pas nécessaire.



La concession en quelques chiffres pour 2022

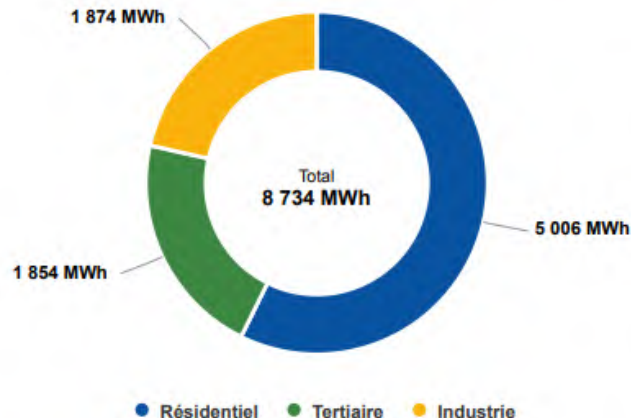
Focus sur votre contrat en vigueur

Contrat en vigueur signé le **21 décembre 1995**
pour une **durée de 30 ans**

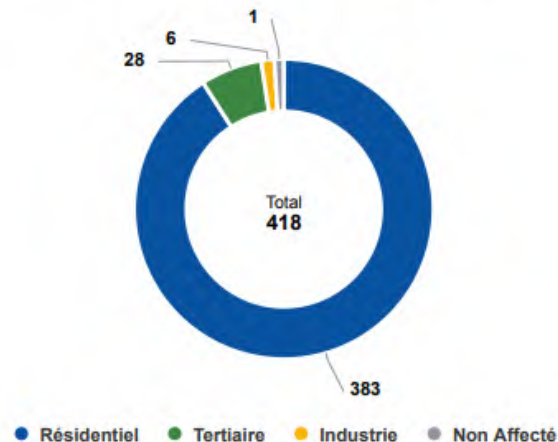
Focus sur votre réseau et son usage (CRAC page 14-15)

Un réseau de **14 km**
418 clients raccordés au réseau de gaz, dont :

Répartition des quantités acheminées par secteur d'activité en 2022



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





Votre réseau au service de la transition écologique

Une vision à l'horizon 2050



En 2030, à l'échelle nationale, **20% du gaz injecté** sera d'origine renouvelable et **100% des besoins énergétiques français** pourraient être couverts par du gaz renouvelable **en 2050**
(Source Ademe)

Pour l'avenir de la planète le gaz prend des couleurs : bleu, blanc, rouge et vert.

À l'occasion de la COP26, GRDF s'est fixé un engagement à développer le gaz vert : une énergie d'origine renouvelable, plus propre et 100% made in France.



En renouvelant votre contrat de concession en 2022, vous engagez votre territoire dans la transition écologique et dans l'atteinte de vos objectifs de décarbonation. Dans l'Oise c'est déjà **42 % de gaz vert** injecté à la maille résidentiel (chauffage, ECS et cuisson) **25 sites** en production (GRDF et GRT).



L'inscription du territoire dans la **neutralité carbone** grâce à votre réseau de distribution de gaz naturel.



Gaz verts

Votre réseau de gaz est en capacité d'acheminer **des gaz verts neutres en CO₂**. Le biométhane est un gaz vert, produit à partir des déchets agro-alimentaires, agricoles et ménagers, ainsi que des boues de stations d'épuration.



BioGNV

Le BioGNV est un carburant **classé Crit'Air1**. Par rapport à un véhicule diesel, il émet 80 % de CO₂ en moins, et est deux fois moins bruyant.

Les stations d'avitaillement BioGNV peuvent être directement raccordées à votre réseau de distribution de gaz.



Conversion fioul/Gaz

Il est tout à fait possible de raccorder des logements / bâtiments tertiaires / usines, actuellement alimentés en fioul, à votre réseau de distribution de gaz.



Suivi de consommation

Grâce aux compteurs communicants, le suivi de la consommation est optimisé. Ainsi, chaque client de votre concession peut mieux comprendre et maîtriser sa consommation (service gratuit de notification en cas de dépassement d'un seuil de consommation).



L'activité et la sécurité sur votre réseau

La sécurité au quotidien

La sécurité est notre priorité.

Chaque année, dans votre Compte Rendu d'Activités de la Concession (CRAC), vous accédez à l'évaluation des critères de sécurité et de surveillance des réseaux, sous forme d'un radar.

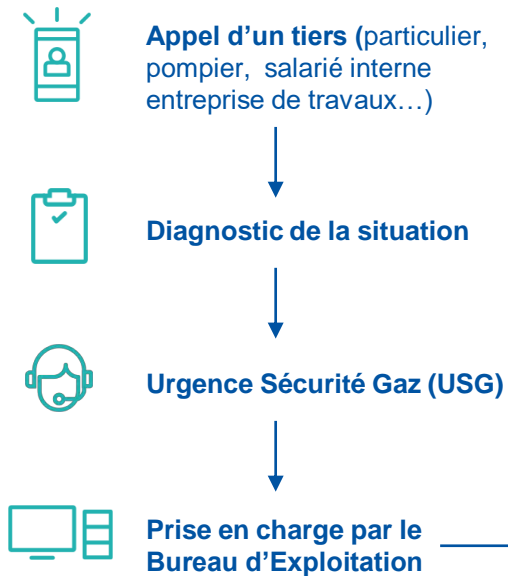
Ces éléments vous seront communiqués au périmètre de votre concession.

Indicateurs du niveau de surveillance du réseau



Indicateurs du niveau de sécurité

La chaîne d'intervention



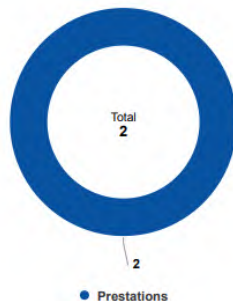


Les chiffres de la sécurité en 2022

- **5 interventions** de sécurité gaz et **8 interventions** de dépannage *(CRAC page 32)*
- Intervention en moins de 60min dans **97,7%** des cas, à l'échelle de votre département
- Taux de **surveillance des robinets 100%** visite planifiées **5**, réalisées **5** *(CRAC page 39)*
- Taux de **surveillance des branchements collectifs** visite planifiées **0**, réalisées **0** *(CRAC page 40)*
- Taux de **surveillance des réseaux** à la maille de la concession visite réalisées **75** mètres *(CRAC page 40)*
- Taux de **réclamation clients 2**
(CRAC page 30)



Répartition des motifs de réclamations en 2022



- « 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 ».



Votre espace en ligne et votre Compte Rendu d'Activité

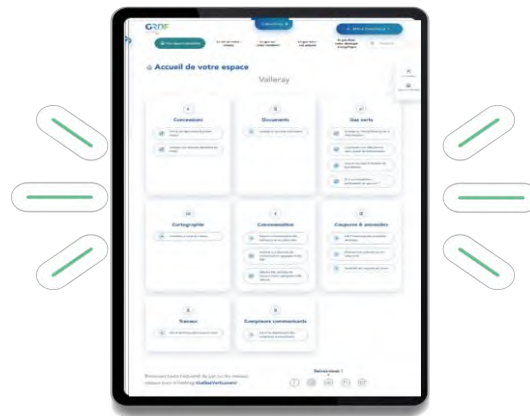
Le suivi de l'activité en continu

Le portail collectivités est la plateforme à votre disposition sur laquelle vous pouvez retrouver l'ensemble des informations sur votre concession (éléments contractuels, cartographie du réseau, données de consommation, suivi des incidents, l'actualité des gaz vert sur votre région...).



portail-collectivites.grdf.fr

”
Créer votre compte
en 2min avec l'aide
de votre
interlocuteur
GRDF



Nord-Ouest
S3 **MAIGNELAY-MONTIGNY**

Code de vérification
ZAJFVTPD

Accès liens
Fiche collectivité BIIC

Utilisateurs

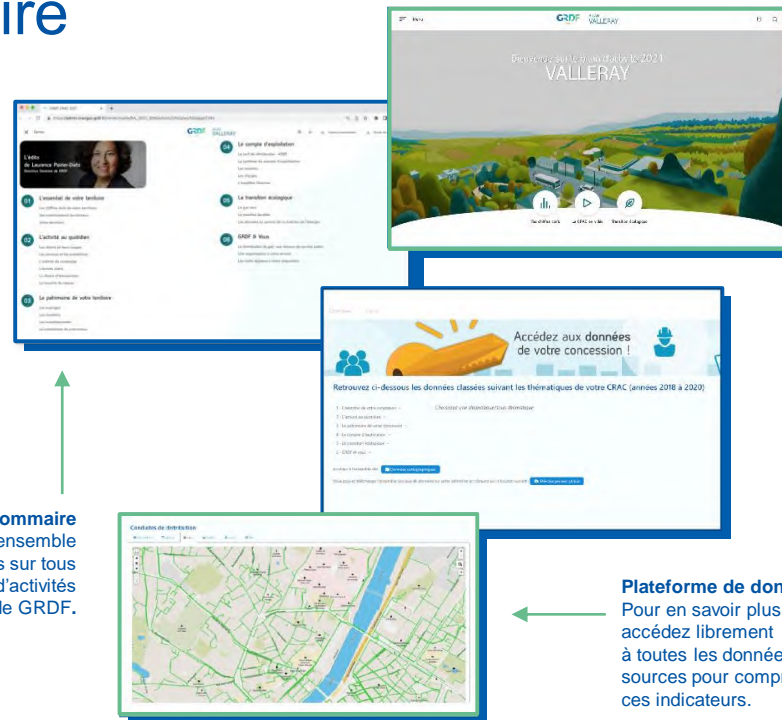
NOM	PRÉNOM	ACCÈS
FLOUR	Denis	Supprimer le compte
FLAMAND	ISABELLE	Supprimer le compte

Le CRAC digital : le résumé annuel de l'activité de votre concessionnaire

Accessible depuis le portail collectivités, la **version digitale du Compte Rendu d'Activité de la Concession**, vous apporte des informations chiffrées (graphiques, statistiques, tableaux) et illustrées sur l'activité de GRDF sur votre territoire, dans un format interactif.

Pour plus de détails, accédez directement depuis le CRAC digital, à la plateforme de données de la concession. Vous retrouverez notamment un ensemble de jeux de données détaillés, pour comprendre l'évolution des indicateurs.

CRAC digital
La synthèse de l'activité de GRDF sur votre territoire



Sommaire
Retrouvez un ensemble d'indicateurs sur tous les domaines d'activités de GRDF.

Plateforme de données
Pour en savoir plus, accédez librement à toutes les données sources pour comprendre ces indicateurs.

05

Les paramètres de votre contrat

Votre redevance de fonctionnement

La redevance de fonctionnement, désignée par le terme R1 dans le contrat, a pour objet de financer les frais supportés par l'Autorité Concédante en vue de lui permettre d'exercer ses compétences visées au I de l'article L2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

Pour l'année 2022, sur la base de votre contrat, votre redevance était de **1 914 €**.

Pour l'année 2025, sur la base du nouveau contrat, votre redevance est évaluée à environ **2 362 €** sur base **30 ans**.

Les indicateurs de performance

Votre nouveau contrat de concession (Annexe 5 et 5bis) vous permettra de suivre la performance de GRDF, dans tous les domaines d'activités. Pour 3 d'entre eux, un mécanisme incitatif est mis en place :

Domaine Patrimoine

Deux indicateurs visant à maintenir un niveau élevé de cohérence entre les inventaires techniques et l'inventaire comptable, pour les canalisations et les ouvrages collectifs.

Domaine Temps de coupure

Vous avez le choix entre 2 indicateurs :

A Le temps moyen de coupure par client **(par défaut)**

B Le temps moyen de coupure par client coupé

Option choisie : A

Domaine clients

Vous avez le choix entre 2 indicateurs :

A Le taux de satisfaction des clients de votre concession **(par défaut)**

B Le taux de respect du délai de réalisation des prestations fixées dans le catalogue GRDF

Option choisie : A

Les choix retenus seront inscrits dans votre contrat de concession.

Domaine Patrimoine par canalisation (Annexe 5 pages 80-81 et Annexe 5bis pages 87-88)

- 14,8 km de réseau en 2022
- A fin 2022, le taux de cohérence(TC1) est de 98,9%, inférieur à la cible des 97,0%
- Pas d'engagement de GRDF sur la résorption des écarts

Domaine Patrimoine par branchements collectifs

(Annexe 5 pages 81-82)

- A fin 2022, le taux de cohérence est de **100,0%** (0,0 % de taux d'écart), inférieur à la cible des **99,5%**

	BRC			CI			CM			TOTAL		
	Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts	Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts	Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts	Somme des écarts	Somme des bases	Taux d'écart
2022	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	6	0,00%
2023												

- Pas d'engagement de GRDF sur la résorption de ces écarts

Domaine Temps de coupure (Annexe 5 pages 83)

Principe	Mesure du temps de coupure moyen, comprenant les incidents (hors travaux programmés) impactant au moins 1 Client et avec déplacement GRDF, <u>hors dommages et incendies*</u> . On considère le temps de coupure comme le délai entre l'appel pour manque de gaz (s'il existe) ou le moment où GRDF est intervenu pour mettre en sécurité le réseau, et la remise en pression du réseau ou le moment où l'alimentation a été rétablie chez les Clients présents (« 1 ^{er} tour »). *le Concessionnaire communiquera néanmoins les temps de coupure pour tous les incidents, y compris ceux non pris en compte dans le calcul du présent indicateur	
Maille	Concession** **le Concessionnaire communiquera également à l'Autorité Concédante des éléments de comparaison à une maille pertinente	
Calculs	Option A (par défaut) : Mesure de la moyenne sur le nombre de Clients de la Concession : [Somme(Nb Clients impactés* T coupure réseau)]/ (Nb Clients)	Option B : Mesure de la moyenne sur le nombre de Clients impactés de la Concession : [Somme(Nb Clients impactés* T coupure réseau)]/ (Nb Clients impactés)
Calculs	Mesure <u>annuelle</u> par rapport au temps cible sur la Concession : <ul style="list-style-type: none"> Tranche 0 : Aucune pénalité versée si le temps moyen de coupure sur la Concession est inférieur au Seuil 1 Tranche 1 : Une pénalité (P1€) forfaitaire par Client impacté versée si le temps moyen de coupure sur la Concession est compris entre Seuil 1 et Seuil 2 Tranche 2 : Une pénalité (P2€) forfaitaire par Client impacté versée si le temps moyen de coupure sur la Concession est supérieur à Seuil 2 (P2 > P1) 	
Cibles / Pénalités	Option A (seuils indicatifs) : Seuil 1 : 30 min Pénalité 1 : 5€/Clients impactés Seuil 2 : 60 min Pénalité 2 : 10€/Clients impactés	Option B (seuils indicatifs) : Seuil 1 : 6h (360 min) Pénalité 1 : 5€/Clients impactés Seuil 2 : 24h (1 440 min) Pénalité 2 : 10€/Clients impactés

				Indicateur A			Indicateur B			
				Temps de coupure moyen par clients			Temps moyen de coupure par clients coupés			
	<i>Nb d'incidents avec clients coupés</i>	<i>Nb de clients coupés</i>	<i>Durée coupure X Nb clients coupés</i>	<i>Nbre de clients sur la concession</i>	Temps moyen de coupure par Client	Pénalité unitaire	Montant des pénalités	Temps moyen de coupure par client coupé	Pénalité unitaire	Montant des pénalités
2022	5	5	300	418	7 min < 30	0 €	0 €	60 min < 6h	0 €	0 €

Domaine clients (Annexe 5 pages 85)

OPTION A	Satisfaction Clients
Définition / Principe	Mesurer la satisfaction des Clients sur les prestations pour lesquelles le Concessionnaire est en relation avec le Client final. Cet indicateur est le résultat consolidé des enquêtes réalisées au cours de l'année précédente par le Concessionnaire à la suite de l'exécution des prestations suivantes : *enquête de satisfaction suite à un raccordement *enquête de satisfaction suite à une mise en service *enquête de satisfaction suite à un dépannage
Maille	Concession
Critère / Cible	Calcul du taux de Clients « satisfaits » pour chaque enquête (addition des réponses « très satisfaits » et « assez satisfaits » rapportées au nombre total de réponses), puis calcul d'un indicateur composite : (Taux de satisfaction sur enquête raccordement + Taux de satisfaction sur enquête mise en service + taux de satisfaction sur enquête dépannage)/3
Calcul / Pénalités	Mesure <u>annuelle</u> par rapport au niveau de satisfaction cible : <ul style="list-style-type: none"> Tranche 0 : Aucune pénalité versée aux contrats dont la mesure de satisfaction est ≥ 90% Tranche 1 : pénalité P1 = 15€ / Client insatisfait pour les mesures de satisfaction < 90% et 85% Tranche 2 : pénalité P2 = 30€ / Client insatisfait pour les mesures de satisfaction < 85%

Autorité concédante	Nb clients satisfaits - Raccordement	Nb de réponses - Raccordement	Taux de satisfaction - enquête Raccordement	Nb clients satisfaits - Dépannage	Nb de réponses - Dépannage	Taux de satisfaction - enquête Dépannage	Nb clients satisfaits - Mise en service	Nb de réponses - Mise en service	Taux de satisfaction - enquête mise en service	Valeur moyenne des 3 taux de satisfaction	Niveau pénalité unitaire	Montant des pénalités
2022	0	0	-	2	2	100%	1	1	100%	100% > 90%	0 €	0 €

Domaine clients (Annexe 5 pages 86)

OPTION B	Taux de respect des délais catalogue
Définition / Principe	<p>Cet indicateur fait déjà l'objet d'une publication dans le CRAC.</p> <p>Il mesure le taux de respect par le Concessionnaire des délais de réalisation des prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> *Mises en service avec intervention (MES) : prestations demandées par un Client par l'intermédiaire de son fournisseur, dans des situations type « emménagement » ; *Mises hors service avec intervention (MHS) : prestations demandées par un Client par l'intermédiaire de son fournisseur, pour un déménagement ou abandon de l'énergie. Le fournisseur peut aussi demander la mise hors service <u>suite à une situation d'impayés non soldée</u> ; *Changement de fournisseur avec intervention (CHF) : prestations demandées par un Client par l'intermédiaire de son fournisseur, dans une situation de changement d'offre commerciale avec changement de fournisseur (sans rupture d'alimentation du gaz) ; * Coupures pour impayés (COUP) : prestations demandées par un fournisseur dans le cadre d'un impayé, sans résiliation de contrat.
Maille	Concession
Critère / Cible	<p>Calcul annuel du nombre d'interventions dans les délais :</p> $TR_{\text{délais}} = (MES+MHS+CHF+COUP)_{\text{dans délais}} / (MES+MHS+CHF+COUP)$
Calcul / Pénalités	<ul style="list-style-type: none"> • Si $TR_{\text{délais}} \geq 90\%$, alors pas de pénalité • Si $90\% > TR_{\text{délais}} \geq 85\%$, alors pénalité P1 = 5€ / prestation hors délai • Si $TR_{\text{délais}} < 85\%$, alors pénalité P2 = 10€ / prestation hors délai

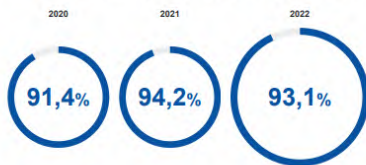
Autorité concédante	ACH160 - Numérateur	ACH160 - Dénominateur	ACH160 (%)	Niveau pénalité unitaire	Montant des pénalités
2022	36	36	100% > 90%	0 €	0 €

Les choix retenus seront inscrits dans votre contrat de concession.

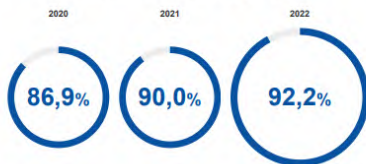
Domaine clients

(A) Le taux de satisfaction des clients de votre concession ([CRAC page 27](#))
Moyenne des 3 indicateurs

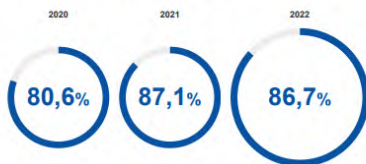
Taux de satisfaction des particuliers lors d'un raccordement (avec ou sans extension) - hors collectif sur votre région GRDF



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



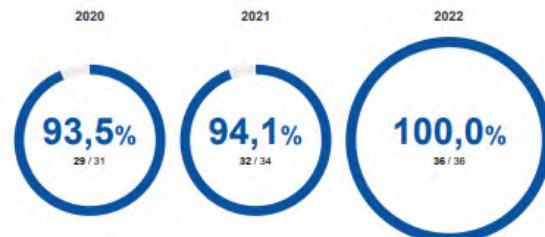
Le renouvellement de votre contrat de concession

(B) Le taux de respect du délai de réalisation des prestations fixées dans le catalogue GRDF ([CRAC page 22](#))

Principales demandes de prestations réalisées sur la concession

	2020	2021	2022
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	37	38	30
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	19	21	19
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	3	2	2
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	13	15	29
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	2	2	2
Déplacement vain ou annulation tardive facturés	1	6	0
1ère mise en service	5	8	2

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



Les choix retenus seront inscrits dans votre contrat de concession.

Le planning du renouvellement de votre contrat de concession



1. Date de présentation du contrat

03/05/2024

2 : Date prévisionnelle de délibération

05/07/2024

3 : Date prévisionnelle de signature

4 : Date d'effet du contrat

5 : Publication au JOUE

Restons en contact

Contactez votre interlocuteur dédié :
que ce soit pour évoquer la distribution
du gaz ou l'avenir de votre concession
dans le mix énergétique de demain,
il est à vos côtés.

Luc MAROUX

luc.maroux@grdf.fr

06 42 22 91 02

