

CONTRAT DE SERVICE PUBLIC ENTRE L'ETAT-GRDF

BILAN DU CONTRAT DE SERVICE PUBLIC 2015-2018

Le présent document dresse la synthèse du bilan sur les années 2015 à 2018, des missions de service public exercées par GRDF dans le cadre du Contrat de Service Public (CSP) 2015-2018. Il précise, sur chacun des engagements pris, les principaux faits marquants qualitatifs sur la période et les indicateurs clefs de suivi associés.

Conformément à l'article 16.1 des statuts de GRDF et à l'article 4.4 du règlement intérieur du conseil d'administration de GRDF, le bilan du CSP est présenté chaque année au conseil d'administration.

Les engagements de GRDF portent sur les thèmes suivants :

- la sécurité d'approvisionnement et la continuité de fourniture ;
- la qualité de la relation avec la clientèle ;
- le développement équilibré des territoires ;
- la sécurité ;
- le développement durable et la protection de l'environnement ;
- la politique de recherche et de développement.

En synthèse, le bilan fait apparaître un avancement en ligne avec les objectifs fixés par le contrat.

Par ailleurs, l'article L.121-46 du code de l'énergie prévoit que l'Etat transmet au Parlement un bilan triennal du contrat de service public.

1- La sécurité d'approvisionnement et la continuité de la fourniture

Elaborer la prévision de la demande de gaz naturel sur le réseau de distribution

Conformément à l'article L. 141-10 du Code de l'énergie, les gestionnaires des réseaux de transport et de distribution de gaz ont la responsabilité d'établir des prévisions d'évolution de la demande et de la production de gaz renouvelables en France. Ainsi, GRDF, en collaboration avec GRTgaz, Teréga et le SPEGNN, a publié en 2016 la première édition du Bilan Prévisionnel Gaz, portant sur l'horizon 2016-2035. Cette édition a été actualisée en octobre 2017 avant la publication en janvier 2019 de la 2^{ème} édition intitulée Perspectives Gaz 2018. Cet exercice prospectif, établi au terme de concertations avec de nombreuses parties prenantes externes, porte sur l'horizon 2035, et présente quatre scénarios contrastés traduisant autant de futurs possibles.

A l'horizon du nouveau contrat de service public, les prochaines actualisations et éditions proposeront une projection régionale de ces scénarios, afin d'éclairer les collectivités locales dans leurs différents exercices de planification énergétique.

Assurer la gestion efficace des infrastructures de distribution de gaz

Le nombre de clients coupés est globalement stable dans une vision pluriannuelle, de 2016 à 2018.

Indicateurs de suivi du CSP	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nombre de clients coupés suite à un incident ou à une intervention non planifiée sur le réseau	347 279	312 672	339 808	334 864	338 739

Depuis 2015, GRDF poursuit la mise à disposition du site internet « InfoCoupure » pour informer les clients impactés. Le taux de publication est en hausse importante, passant de 69% en 2015 à 94% en 2018.

Participer aux études en prévision de la fin du gaz B

Les consommateurs finals de gaz naturel d'une partie de la région Hauts-de-France sont actuellement desservis en gaz naturel à bas pouvoir calorifique ou « Gaz B ». Ce gaz n'étant plus disponible après 2029 suite à la décision des Pays-Bas d'arrêter l'exploitation du site de Groningue, et donc plus distribué, la conversion progressive des 1,3 million de clients gaz concernés va être réalisée en gaz à haut pouvoir calorifique ou « Gaz H » entre 2018 et 2029. Cette opération est appelée « Changement de gaz ». Pour ce faire, la loi n°2017-227 du 24 février 2017 élargit les missions du distributeur de gaz à la coordination des opérations d'adaptation et de réglage des appareils des consommateurs, et prévoit la prise en charge des coûts associés dans les tarifs du distributeur.

Après avoir coconstruit avec les autres opérateurs gaz concernés par le changement de gaz, le plan de conversion en septembre 2016 défini par le décret n°2016-348 du 23 mars 2016, le cadre réglementaire pour le lancement de la phase pilote a été précisé :

- l'arrêté du 10 juillet 2017 fixant la liste des communes concernées par la phase pilote ;
- l'arrêté du 31 juillet 2018 relatif à la phase pilote de l'opération de conversion du réseau de gaz B et précisant les modalités de l'opération suite à la loi n°2017-27 du 24 février 2017 ;
- le décret n°2019-114 du 20 février 2019 et l'arrêté du 20 février 2019 relatifs aux aides financières mentionnées au II de l'article 183 de la loi n°2018-1317 du 28 décembre 2018 de finances pour 2019 viennent compléter le dispositif réglementaire pour le financement des appareils non adaptables.

La première étape d'inventaire des appareils alimentés en gaz naturel de tous les consommateurs situés sur le secteur de Doullens (Pas-de-Calais et Somme) débutée au dernier trimestre 2017 a été suivie par l'étape de réglages. Cette phase opérationnelle qui consiste à conjointement remplacer le détendeur chez les clients, et à intervenir sur les installations nécessitant des réglages ou une adaptation des appareils a démarré en septembre 2018 et se poursuit actuellement.

La bascule du secteur de Doullens en gaz H a eu lieu le 9 avril 2019.

Les retours d'expérience de l'inventaire mené sur le premier secteur ont été analysés afin d'améliorer les procédures.

Concernant le second secteur de la phase pilote (Gravelines : environ 9 300 clients répartis sur 11 communes du Nord et du Pas-de-Calais), l'inventaire a débuté en septembre 2018 et s'est terminé fin janvier 2019. L'inventaire du troisième secteur (Grande-Synthe : environ 18 500 clients répartis sur 3 communes du Nord) a démarré mi-décembre 2018 et se terminera en mars 2019. Pour ces secteurs du pilote, le projet va poursuivre la mise en œuvre des phases opérationnelles :

- sur Gravelines, avec la phase de réglages de fin avril à mi-septembre 2019 ;
- sur Grande-Synthe, avec la poursuite de l'inventaire jusqu'en mars 2019 et la phase de réglages de mi-juillet à fin octobre 2019 ;
- sur Dunkerque (25 communes du Nord) avec la phase d'inventaire de juillet à octobre 2019.

Ces phases permettront une évaluation en continu des procédures mises en œuvre, de la communication auprès des parties prenantes et des parcours clients, ainsi qu'un retour sur la nature du parc d'appareils raccordés chez les clients et sur les coûts des opérations. Un premier retour d'expérience sera formalisé afin de préparer le schéma qui sera retenu lors la phase de généralisation.

Après la constitution en 2018 d'une base de modèles des appareils alimentés au gaz naturel issue du premier secteur permettant de segmenter ceux-ci suivant les opérations à réaliser en 2019, les travaux préparatoires avec les différentes filières des installateurs et des fabricants

d'appareils se poursuivent. Avec ces derniers ont notamment été définies la segmentation des appareils au regard de la procédure d'adaptation, et la rédaction des manuels de conversion associés.

De même, une plateforme pédagogique pour des formations a été mise en œuvre sur le site GRDF de Cambrai, avec l'appui des fabricants d'appareils gaz, afin de former l'ensemble des intervenants aux différents réglages qu'ils devront effectuer.

En 2019, la mobilisation des installateurs et fabricants va être accentuée pour préparer la conversion des secteurs à plus grande échelle. En outre, l'appui de GRDF à la mise en œuvre de filières de formation va se poursuivre pour alimenter les viviers de compétences des entreprises à plus long terme.

En 2019, le travail avec les pouvoirs publics se poursuit pour :

- l'accompagnement des clients dont les appareils doivent être remplacés dans le cadre réglementaire qui a été fixé ;
- la définition des modalités de la phase de généralisation ;
- préciser avec la CRE la trajectoire budgétaire associée à partir du retour d'expérience des premiers secteurs convertis, ainsi que les modalités de prise en charge dans l'ATRD6.

Le premier compte rendu d'activités à destination du ministère chargé de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie a été écrit avec les autres opérateurs gaziers en janvier 2019 et fait état des éléments suivants :

- état d'avancement de l'expérimentation ;
- difficultés rencontrées au cours de l'expérimentation et améliorations apportées ;
- recensement des incidents ou accidents éventuellement survenus au cours de l'expérimentation.

Contribuer aux actions liées à la sécurité d'approvisionnement dans le cadre du plan d'urgence gaz arrêté par les pouvoirs publics

GRDF contribue à l'actualisation des listes des consommateurs de gaz exerçant des missions d'intérêt général et actualise annuellement la liste des sites délestables c'est-à-dire les sites industriels dont la consommation annuelle de référence est supérieure à 5 GWh et qui se déclarent « sans risque en cas d'interruption de fourniture de gaz ». Cette opération se déroule dans le cadre d'une enquête Plan d'Urgence Gaz lancée annuellement auprès de cette population depuis fin 2013. Les résultats de la dernière campagne (année 2018/2019) indiquent que 563 des 2 034 sites interrogés sont déclarés délestables sans risques, pour 11 TWh de la consommation annuelle de référence (CAR). Le volume est un peu inférieur à celui des précédentes campagnes (12 TWh).

GRDF participe à l'envoi d'éléments aux transporteurs pour le calcul de la composante stockage ainsi qu'aux groupes de travail GRD/GRT autour des modalités d'échanges dans le cadre des

connexions des modifications des Points d'interconnexion Transport Distribution à la suite d'implantation de sites de biométhane.

Suite à la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), des réflexions sont en cours pour atteindre les objectifs fixés dans la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) d'une capacité interruptible de 200 GWh/j sur les réseaux de transport et de distribution. Dans ce cadre, GRDF a participé aux réunions de travail menées par la direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) visant à définir les mécanismes d'interruptibilité et leurs modalités de fonctionnement.

2- La qualité des relations avec la clientèle

Amélioration de la qualité de la relation avec les clients

Les réclamations émises par les clients sont en augmentation sur la période du fait de deux phénomènes :

- Le résultat des actions concrètes menées pour faire connaître GRDF et améliorer son service Clients :
 - GRDF est reconnu et visible auprès de ses clients qui l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie ;
 - GRDF a fait évoluer son service Clients en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site www.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 ;
 - l'outil de collecte a évolué afin de mieux qualifier les réclamations et d'en fiabiliser l'enregistrement et le dénombrement.
- L'intensification en 2018 du déploiement des compteurs communicants dont la généralisation avait été initiée en 2017. Le nombre de réclamations liées à ce déploiement généralisé est à relativiser car avec plus de 2,5 millions de compteurs installés à fin 2018, il représente un taux de réclamation demeurant inférieur à 1%.

Les délais de traitement des réclamations se sont améliorés sur la période 2015-2017 malgré l'augmentation des réclamations et ont connu une légère baisse sur 2018, du fait d'une dégradation ponctuelle en fin d'année sur le traitement des réclamations liées au déploiement des compteurs communicants. La qualification des réclamations a été affinée en 2016 : elle se fait à la clôture de celles-ci alors qu'auparavant, elle s'appuyait sur la qualification initiale choisie par le client (sur Internet) ou issue de la compréhension du conseiller au téléphone.

Indicateurs de suivi du CSP	Objectif	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nombre de réclamations clients		Donnée non disponible	5 143	11 029	22 706
Taux de réponse aux réclamations (tous segments confondus) sous 30 jours	--	95,6%	96,8%	98,3%	96,6%
Taux de Mise en Service dans les délais demandés par les clients	93%	92%	92%	91%	90%

Taux d'accessibilité du service Client	90%	92%	91%	89%	90%
----------------------------------------	-----	-----	-----	-----	------------

Le taux de mise en service dans les délais demandés par les clients est relativement stable depuis 2014. Malgré la légère baisse de l'indicateur en 2018, la satisfaction sur l'événement même de mise en service est en nette amélioration depuis quatre ans. GRDF a mis en œuvre en 2018 une nouvelle politique de rendez-vous client sur des créneaux de 2h pour les premières mises en service, en réponse à des demandes des clients et des fournisseurs.

Concernant l'accessibilité de l'accueil client, il atteint un bon niveau de performance en moyenne sur la période du contrat.

Prise en compte et promotion de l'auto-relevé

Les résultats restent dans les standards de qualité des indicateurs du relevé de GRDF sur les 3 premières années du contrat et se sont légèrement dégradés sur la dernière année, résultat mécanique du déploiement des compteurs communicants : une fois le déploiement intensif terminé dans une zone, le « reliquat » est constitué de points beaucoup plus difficiles à relever à pied car ne figurant pas dans une tournée de relève optimisée, ce qui dégrade légèrement l'indicateur, calculé sur le seul relevé à pied (donc hors télérelevé compteur communicant gaz).

Indicateurs de suivi du CSP	Objectif	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Taux de relève annuel sur index réel réalisé par GRDF et auto-relevé (97%)	97%	97,4%	97,3%	97,1%	96,6%

Collaboration avec le Médiateur National de l'Energie

GRDF s'engage à favoriser la médiation et la collaboration avec le MNE et à répondre rapidement à ses demandes. Les taux de réponse à 15 jours sont en nette augmentation entre 2017 et 2018 (+5%) et les taux de réponse à 21 jours sont satisfaisants et constants depuis 2014.

Indicateurs de suivi du CSP	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Taux de réponse au MNE sous 15 jours (21 jours seuil repère)	64% (88%)	62% (84%)	65% (90%)	70% (86%)

Accompagnement des clients démunis

GRDF s'engage à prendre contact avec les clients, préalablement à toute interruption de fourniture. GRDF est également engagé dans des opérations de proximité associant des actions de maîtrise des consommations d'énergie à des projets de rénovation pour les propriétaires occupants afin de prévenir les situations de précarité énergétique.

Une situation de précarité énergétique peut, en effet, conduire à un défaut d'entretien des installations de gaz, à l'utilisation de matériels vétustes ou inadaptés, ou à des pratiques dangereuses comme le fait de boucher les aérations. Aussi pour prévenir efficacement tout risque d'accident dans les logements occupés par des ménages précaires, GRDF est engagé dans des opérations de proximité de sensibilisation à la sécurité des installations intérieures de gaz. Depuis 2016, 115 000 familles en situation de précarité énergétique ont été sensibilisées

grâce aux dispositifs CIVIGAZ et ISIGAZ. Le bilan détaillé de ces actions est réalisé au paragraphe « contribution à la sécurisation des installations intérieures et à la prévention de la précarité énergétique » de l'engagement 4 « sécurité ».

GRDF est également partenaire de l'Observatoire National de la Précarité Energétique (ONPE). L'entreprise met à disposition de l'Observatoire des données agrégées contribuant à l'établissement d'un tableau de bord annuel de la précarité énergétique et contribue au groupe de travail « Diagnostic territorial » en apportant son expertise « données » au projet de mise à jour de l'outil GéoVEHM de diagnostic de la précarité énergétique à l'échelle d'un territoire.

Accompagnement du déploiement du compteur communicant gaz

1- En 2015, le projet achève sa phase de construction

A la suite de la décision de généralisation des compteurs communicants prise par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) à l'été 2013, puis par décision des ministres chargés de l'écologie et de l'économie en date du 23 septembre 2014, la phase de réalisation du projet compteurs communicants gaz s'est poursuivie en 2015.

Celle-ci a notamment permis d'attribuer des marchés de construction des matériels et de pose, de finaliser les premières versions des systèmes d'informations du projet ; et en lien avec les parties prenantes externes du projet, de préparer les processus d'installation et le parcours clients.

2- En 2016-2017, un « pilote » est mené pour fiabiliser les processus

Un déploiement « pilote » a été mené entre janvier 2016 et avril 2017 dans 24 communes de quatre régions administratives. Celui-ci a eu pour objet de valider le bon fonctionnement de la solution technique de la chaîne de relevé automatique, la qualité du matériel et de la publication des données. Les modalités de déploiement ont été affinées avec les parties prenantes locales (collectivités territoriales, bailleurs, associations de consommateurs, fournisseurs d'énergie, agences locales de l'énergie...). Plus de 160 000 compteurs communicants gaz ont été installés à cette occasion.

GRDF et l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) ont conduit parallèlement des expérimentations, qui ont confirmé le potentiel de maîtrise de l'énergie lié à la mise à disposition des consommateurs des données quotidiennes de consommation de gaz. L'étude met en évidence toutefois l'importance de mettre en place un accompagnement sur l'utilisation et la compréhension des données qui soit proposé par l'ensemble des acteurs investis dans le système énergétique, y compris à l'échelon local.

3- Après la généralisation lancée en mai 2017, le déploiement s'est intensifié en 2018

Les premières installations ont donné satisfaction en termes de fonctionnement des matériels et d'acceptation par les consommateurs. Elles ont permis de conforter le choix de GRDF de démarrer le déploiement « généralisé » des compteurs communicants gaz en mai 2017.

En 2017 et 2018, le déploiement s'est progressivement étendu dans les territoires, dans un esprit de dialogue avec les parties prenantes locales. Plus de 2,5 millions compteurs communicants gaz ont été installés à fin décembre 2018. L'accueil des clients vis-à-vis du projet reste depuis le début satisfaisant, avec un taux de réclamations demeurant inférieur à 1%.

Grâce à l'installation de près de 4 400 points hauts de télé-relevage, plus de 1,9 million de compteurs étaient télérelevés à fin 2018 en cumulé, permettant la mise à disposition des données de consommation quotidiennes aux consommateurs et mensuelles aux fournisseurs de gaz.

En parallèle, la mise en place des activités pérennes de comptage communicant au sein de GRDF s'est renforcée en 2018. Il s'agit principalement de la supervision radio, de la qualité de la mesure et de la maintenance.

4- Entre 2019 à 2023, le déploiement sera finalisé et GRDF stabilisera les activités pérennes

L'objectif est d'installer les compteurs communicants auprès de 95 % des clients alimentés en gaz naturel par GRDF d'ici fin avril 2023. Conformément à la trajectoire définie en amont du projet, le projet compteurs communicants gaz s'attachera à augmenter en 2019 le rythme de déploiement en s'inscrivant dans les niveaux de performance et de qualité attendus, en assurant un haut niveau de satisfaction des consommateurs et d'acceptabilité. Le projet continuera en parallèle à inscrire progressivement les activités pérennes du comptage communicant dans les métiers de GRDF.

3- Le développement équilibré des territoires

Valorisation de l'utilisation du réseau au bénéfice de la collectivité

Entre 2015 et 2018, les opérations de raccordement de nouveaux clients ont porté sur plus de 820 000 nouveaux logements en chauffage gaz et près de 20 000 en tertiaire/industrie. Le solde client, en progression constante depuis 2015, atteint plus de 27 000 en 2018.

Indicateurs de suivi du CSP	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nombre de nouveaux logements gaz raccordés au réseau chaque année	202 269	198 091	211 926	210 771
Nombre de nouveaux clients tertiaire et industrie raccordés au réseau chaque année	4 615	4 493	5 074	5 487
Solde de clients particuliers et petits professionnels (mesuré en année glissante)	3 686	17 433	21 143	27 107

Prendre en compte les attentes des collectivités locales

Comme chaque année, GRDF a réalisé sur la période une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales desservies en gaz naturel. En 2018, plus de 1 000 élus et agents territoriaux se sont exprimés sur leur niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de GRDF : 97% des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF.

L'image globale de GRDF demeure excellente, tout comme en 2017 : 97% des élus et fonctionnaires territoriaux enquêtés déclarent avoir une bonne image de GRDF. 93% d'entre eux sont satisfaits des relations entretenues avec les interlocuteurs de GRDF et 89% font confiance à GRDF pour les accompagner dans les projets de biométhane sur leur territoire et pour développer l'usage du gaz dans les transports.

Lorsque l'on évoque le sujet des compteurs communicants gaz, ils sont 93% à déclarer faire confiance à GRDF pour agir en faveur de la maîtrise de l'énergie.

Le professionnalisme et la qualité des relations avec les équipes de GRDF sont fortement appréciés.

A l'attachement au gaz naturel s'ajoute la perception d'opportunités d'avenir comme la méthanisation. De plus en plus d'élus et de fonctionnaires territoriaux s'investissent dans le sujet de la transition énergétique, malgré les contraintes politiques et économiques croissantes auxquelles ils sont confrontés. Ils visent d'une part, la diversification énergétique et le développement d'énergies renouvelables avec des solutions décentralisées qui les font gagner en indépendance, et d'autre part, ils restent attachés à la desserte collective et publique du gaz par un concessionnaire dont l'expertise et la compétence sont saluées.

Les élus encouragent GRDF à les aider à s'approprier les opportunités offertes par le réseau et à les associer pour faire du réseau de gaz un outil essentiel de la transition énergétique. Ils attendent toujours plus de proximité et d'échanges avec GRDF pour les accompagner dans la réalisation de projets sur leurs territoires, pour nouer un véritable « partenariat pragmatique et territorial ».

GRDF a lancé un chantier pour faire évoluer ce dispositif d'enquête en 2019, pour, tout en maintenant un historique de suivi des principaux indicateurs, être davantage à l'écoute de ses parties prenantes et identifier les axes d'amélioration.

Indicateurs de suivi du CSP	Objectif	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Taux de satisfaction de l'enquête annuelle auprès des collectivités concédantes	95% en 2018	97,0%	96,4%	96,0%	97,0%

Accompagner les collectivités dans la transition énergétique des territoires

Les équipes de GRDF en région accompagnent au quotidien les collectivités territoriales et décideurs publics et mettent, au service des territoires, les atouts des solutions gaz dans l'atteinte de leurs objectifs de transition énergétique : efficacité énergétique des bâtiments et des quartiers, développement des énergies renouvelables, soutien à la mobilité durable, complémentarité des réseaux, etc. Avec le rôle renforcé des collectivités locales dans la planification énergétique, les équipes de GRDF se sont structurées pour apporter une réponse ciblée aux besoins des métropoles et nouvelles régions, compétentes en matière d'énergie, d'aménagement et de développement économique : accompagnement des Schémas Directeurs de l'Energie Métropolitains, contribution aux Schémas Régionaux Biomasse, contribution à l'élaboration des SRADDET (participation aux réunions de concertation et proposition de contributions écrites) ou du SRCAE en Île-de-France, soutien aux démarches de mobilité propre et de qualité de l'air. GRDF a poursuivi également son accompagnement des PCAET et des démarches de planification urbaine intégrant un volet énergie. Au total, plus de 400 démarches de politiques énergétiques ont été suivies par les équipes territoriales.

Pour accompagner les territoires dans la construction de leur SRADDET et à leur demande, les équipes de GRDF ont présenté aux régions, en 2018, des scénarios prospectifs régionalisés conformes à la loi de transition énergétique au sens du « facteur 4 » c'est-à-dire avec une réduction des émissions de gaz à effet de serre de 75% entre 1990 et 2050). Cet exercice de

scénarisation ne constitue pas une projection exacte du mix énergétique régional futur mais permet de valoriser les atouts des territoires et de nourrir les réflexions des régions

En 2018 encore, les équipes territoriales de GRDF ont été fortement mobilisées pour accompagner la mise en œuvre de projets d'injection de biométhane, avec 27 nouveaux sites mis en service dans l'année (sur un total de 65 sites injectant dans le réseau GRDF à fin décembre 2018), ainsi que pour favoriser l'implantation de solutions GNV ou bioGNV. Les premières expérimentations smart gas grid ont été lancées comme à Dunkerque où GRDF participe, aux côtés de 11 autres partenaires, au projet GRHYD (Gestion des Réseaux par l'injection d'HYdrogène pour Décarboner les énergies), qui a été inauguré le 11 juin 2018. Ce démonstrateur permet de tester l'injection d'hydrogène à des taux allant de 6 à 20% en volume dans un réseau de distribution alimentant un nouveau quartier d'une centaine de logements particuliers et un établissement tertiaire.

En 2018, GRDF a également poursuivi son action sur la mise à disposition des données de consommation et de production d'énergie aux collectivités locales. Au-delà de la production de ces données à maille plus fine de l'adresse, et de leur diffusion conformément aux modalités réglementaires, GRDF accompagne les collectivités dans leur utilisation pour la réalisation de leurs exercices de planification et d'aménagement (Schéma Régionaux, Schémas Directeurs de l'énergie, PCAET, écoquartiers ...).

Les outils de production et d'exploitation de données développés en 2016 ont été enrichis pour réaliser des scénarii prospectifs dynamiques (intégrant énergie, environnement, aménagement et développement du territoire) et des études de potentiels de développement à court et moyen terme : quantification des bénéfices associés aux actions de transition énergétique. Leur déploiement s'est poursuivi et leur utilisation a été étendue auprès de l'ensemble des équipes en appui des territoires.

A travers la mise en place d'outils de scénarisation à l'échelle d'un quartier intégrant les solutions EnR/Gaz naturel, GRDF a renforcé son accompagnement auprès des collectivités locales et des aménageurs sur leurs projets d'écoquartiers pour une meilleure prise en compte des solutions gaz dans le mix énergétique des projets.

Plusieurs écoquartiers labellisés utiliseront demain des solutions EnR/Gaz naturel comme par exemple les Rives de la Haute Deûle à Lille (59), la Courrouze à Rennes (35).

Aujourd'hui, collectivités locales et aménageurs souhaitent aller vers des quartiers encore plus performants :

- moins consommateurs d'énergie et davantage producteurs d'énergie renouvelable ;
- plus « connectés » : GRDF assiste à une prise en compte de plus en plus forte de la notion de Smart Grid à l'échelle des projets d'aménagement.

Dans ce contexte, GRDF développe des outils permettant de :

- définir les mix de solutions gaz, permettant de répondre à un objectif Tepos Gaz et de modéliser les impacts énergétiques, économiques et environnementaux de tels scénarios en vue d'alimenter collectivités locales et aménageurs ;

- modéliser sur un quartier l'impact de la mise en place de solution gaz naturel dans la gestion de l'effet de pointe électrique et les renforcements nécessaires.

Contribuer au développement des Maisons de Services au Public (MSAP)

Fort de sa présence territoriale et de ses engagements de service public, GRDF s'est engagé à participer au financement du fonds de déploiement des maisons de services au public sur la période 2016-2018. Les Maisons de services au public (MSAP), auparavant désignées sous le vocable de Relais Services Publics (RSP) sont des espaces mutualisés de services publics qui apportent une offre de proximité à l'attention de tous les publics. Ces espaces doivent répondre à un cahier des charges défini afin d'être labellisés MSAP par les préfets de département. A ce titre, GRDF a accompagné le déploiement de ces maisons dans les communes alimentées en gaz naturel, notamment au regard des enjeux énergétiques locaux et en cohérence avec ses activités de distributeur de gaz naturel.

GRDF a contribué au déploiement du dispositif par sa contribution financière au fonds inter-opérateurs d'1 M€ sur la période 2016-2018 et l'accompagnement du déploiement des maisons de services au public, essentiellement sur les zones correspondant à sa présence effective sur les territoires.

La participation de GRDF au déploiement des maisons de services au public s'est déclinée principalement autour d'actions de formation et d'accompagnement des territoires. GRDF a répondu également aux différentes sollicitations de gérants des maisons de services au public. Le suivi des sollicitations du public a toutefois montré que les thématiques touchant les activités de GRDF étaient très marginales dans la fréquentation de ces structures, de l'ordre de 500 demandes annuelles, en écart important avec les autres structures du fonds inter-opérateurs, de l'ordre de 10 000 demandes annuelles.

4- La sécurité

Poursuivre la lutte contre les dommages aux ouvrages

GRDF poursuit ses actions de prévention des dommages aux ouvrages en collaboration avec toutes les parties prenantes, en privilégiant notamment l'angle pédagogique : visites préventives de chantiers de tiers permettant le portage des règles anti-endommagement, échanges partenariaux avec les entreprises de travaux publics et les collectivités, en coordination avec les acteurs relais régionaux (Observatoires DICT, CNFPT, préfectures), mobilisation des parties prenantes par des événements régionaux (forums « Prévention des dommages » par exemple), soutien à la professionnalisation des acteurs (promotion de l'AIPR-Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux, *street learning*, ...).

Le nombre de dommages aux ouvrages avec fuite rapporté au nombre de DICT pour lesquelles GRDF est concerné est en baisse régulière, dans un contexte de hausse du nombre de chantiers à proximité des réseaux gaz (+9% en 2016, +7% en 2017, +5% en 2018, soit une hausse de plus de 20% en 3 ans).

Indicateur de suivi du CSP	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nombre de dommages aux ouvrages avec fuite rapporté au nombre de DICT pour lesquelles GRDF est concerné	0,48% (0,51% en 2014)	0,45%	0,41%	0,39%

GRDF conforte les actions engagées en matière de résorption des tronçons de réseaux ou des branchements en fonte grise et communique aux DREAL chaque découverte. Une baisse significative du linéaire réseau et du nombre de branchements découverts est constatée au cours de ces dernières années.

L'intégralité des réseaux construits depuis le 1^{er} juillet 2012 est reportée en classe de précision A dans la cartographie. En 2016, GRDF a lancé une démarche volontariste de classification en classe A des réseaux construits avant le 1^{er} juillet 2012 ; elle s'est intensifiée en 2017 et 2018.

Ainsi le taux global de classe A sur l'ensemble du réseau a doublé chaque année depuis 2015 (6% fin 2015, 15 % fin 2016, 34% fin 2017, 67% fin 2018).

Sur les zones urbaines, ce taux atteint 71,9% fin 2018 (38,1% fin 2017).

Indicateur de suivi du CSP	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Taux du linéaire de réseau en classe A	6%	15%	34%	67%

La réglementation publiée en 2012 sur la prévention des dommages aux ouvrages, n'est pas encore partagée à 100% par l'ensemble des acteurs concernés. A ce jour, il manque le recul nécessaire pour mesurer l'impact des dispositions récentes sur la diminution des dommages aux ouvrages. Comme le montre l'analyse des résultats 2018, la mise en œuvre du dispositif AIPR (Autorisation d'Intervention à Proximité des réseaux), obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2018, n'a pas permis à date de constituer un levier impactant sensiblement la prévention des dommages.

GRDF poursuit ses actions de protection des branchements neufs et existants par la pose d'organes de coupure automatique, avec la pose de 120 000 dispositifs de protection de branchements par an en moyenne.

Indicateur de suivi du CSP	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nombre de dispositifs de protection automatisés installés chaque année sur les branchements neufs et existants	120 596	122 462	118 304	121 835

Sécurité des infrastructures de distribution

GRDF poursuit sa politique volontariste de maintenance des ouvrages, notamment des postes de détente réseau (PDR).

Le taux de réalisation de la maintenance des PDR est stabilisé à un bon niveau sur la chronique 2015-2018. Il atteint 98,6% à fin 2018, le solde étant, comme chaque année, réalisé au cours du trimestre suivant.

Indicateur de suivi du CSP	Objectif	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
95% des postes de détente réseaux (PDR) faisant l'objet du plan de maintenance dans l'année, sont maintenus dans l'année et le solde est traité avant le 31 mars de l'année n+1	95%	99,1%	99,0%	98,0%	98,6%

Pour les interventions de sécurité, GRDF s'engage à maintenir un haut niveau d'exigence sur le délai d'arrivée sur les lieux et poursuit ses actions pour améliorer la rapidité des opérations de mise en sécurité des personnes et des biens.

Les résultats associés à l'objectif de 95% des interventions de sécurité prises en charge en moins d'une heure dépassent l'objectif, avec un taux maintenu à 99% depuis 2015. Un bilan assemblé à maille départementale est transmis annuellement aux Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL).

Le taux d'accessibilité d'Urgence Sécurité Gaz pour les clients se maintient autour de 98%, dans un contexte d'augmentation du nombre d'appels en 2017 et 2018 (+10% par rapport à 2016), liée à la montée en charge du déploiement du compteur communicant gaz.

GRDF poursuit sa coopération avec les Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS), notamment par la mise en œuvre de la Procédure Gaz Renforcée (PGR). Les PGR représentent environ 2% des interventions de sécurité, un résultat stable depuis quelques années.

Indicateurs de suivi du CSP	Objectif	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nombre de procédures gaz renforcées (PGR) rapporté au nombre d'interventions de sécurité gaz		1,83%	1,89%	2,0%	1,78%
Taux d'interventions en moins d'une heure >95%	>95%	99%	99,1%	99,1%	99%
Taux d'accessibilité d'Urgence Sécurité Gaz pour les clients		99%	98,5%	98,2%	97,9%

GRDF poursuit ses actions de maintenance des Conduites d'Immeubles et Conduites Montantes (CICM). Dans ce cadre, GRDF finalise, sur la période du contrat, les actions de sécurisation des conduites d'immeubles (CI) en plomb alimentées en basse pression et sensibles au risque incendie.

Le traitement des ouvrages CI plomb sensibles au risque incendie à Paris a été finalisé en mars 2019. La totalité du stock initial (24 466) aura donc été traitée.

En parallèle, le recensement RIO2 (inventaire complémentaire des ouvrages collectifs) a permis d'identifier environ 4 000 CI Plomb. La qualification (visite sur site) a permis d'identifier 1 218 CI plomb sensibles au risque incendie, dont 1 189 ont été traitées fin 2018, soit 98%. Il reste donc de cet inventaire 29 CI Plomb sensibles à traiter.

Indicateur de suivi du CSP	Objectif	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Sécurisation de 100% des conduites d'immeubles en plomb alimentées par un réseau basse pression et sensibles au risque incendies pour fin 2017, sous réserve des conditions prévues au présent contrat	Stock résiduel à fin 2017 = 0	3 505	1 214	101	2

Contribuer à la sécurisation des installations intérieures

GRDF poursuit sa politique de diagnostics gratuits des installations intérieures chômees depuis plus d'un an. Ce diagnostic est réalisé par deux prestataires externes agréés et la gestion des diagnostics est assurée par une équipe GRDF dédiée, qui assure également l'accompagnement personnalisé des clients dont l'installation présente une anomalie qualifiée de « Danger Grave et Immédiat ». 73 686 diagnostics d'installations intérieures inactives ont été effectués en 2018 et plus de 314 000 entre 2015 et 2018.

La baisse entre 2015 et 2016 s'explique par la défaillance d'un prestataire et par la diminution du nombre de mises en service intervenant après plus de 6 mois en raison d'un marché immobilier plus dynamique et des logements restant vacants moins longtemps.

Indicateur de suivi du CSP	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nombre de diagnostics des installations intérieures inactives depuis plus de six mois réalisés par an	87 873	77 895	74 593	73 686

Contribution à la sécurisation des installations intérieures et à la prévention de la précarité énergétique

Dispositif CIVIGAZ

GRDF a été sollicité par le ministère chargé de l'écologie et par la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) au cours du présent contrat pour apporter sa contribution à l'élaboration de missions du Service Civique de la Transition Energétique.

GRDF a décidé de construire avec FACE une mission de service civique, CIVIGAZ, dédiée aux personnes en situation de précarité énergétique, consistant à mener auprès d'eux des actions de sensibilisation, portant à la fois sur la sécurité des installations intérieures de gaz et sur les écogestes.

L'objectif général de CIVIGAZ était de mobiliser plus de 650 volontaires (encadrés par des structures locales de médiation du type clubs FACE), pour effectuer environ 100 000 sensibilisations entre 2016 et 2018. Les logements visés étaient les logements équipés d'un chauffage individuel au gaz situés, pour le parc privé dans les quartiers « Politique de la ville » et pour le parc social hors des quartiers « Politique de la ville ».

Après une phase pilote, qui a débuté en janvier 2016 sur trois sites (Paris, Saint Etienne et Lille), la première promotion CIVIGAZ, s'est déroulée dans 27 territoires, d'octobre 2016 à juin 2017. Puis une seconde phase de déploiement a eu lieu d'octobre 2017 à juin 2018.

Sur la période, CIVIGAZ a permis de sensibiliser 65 000 foyers à la sécurité gaz et aux écogestes. Parallèlement aux visites à domicile, les volontaires en service civique CIVIGAZ ont réalisé des animations collectives, en pied d'immeubles ou dans les écoles, pour sensibiliser adultes et enfants aux enjeux de sécurité intérieure gaz et de sobriété énergétique. En 2018, les animations collectives ont ainsi permis de sensibiliser 14 500 personnes.

Le dispositif CIVIGAZ, déployé sur une quarantaine de territoires avec l'implication de près d'une centaine de collectivités locales et de bailleurs, a également pour vocation de s'inscrire dans un projet de territoire et d'être utile aux parties prenantes locales qui luttent contre la précarité énergétique.

Outre les volets sécurité et maîtrise de l'énergie, CIVIGAZ comprend donc un troisième volet essentiel : informer les habitants sur les structures d'aide et d'accompagnement présentes sur le territoire et les orienter sur demande vers les acteurs locaux compétents. Ainsi, depuis 2016, ce sont plus de 4000 ménages qui ont été orientés vers des acteurs de la rénovation et des acteurs sociaux du territoire. A Nancy par exemple, CIVIGAZ est une action inscrite dans le plan de transition énergétique de la collectivité. Réciprocité (l'association locale de médiation qui porte CIVIGAZ), GRDF et l'ALEC Nancy Grand Territoires ont noué une coopération étroite, notamment sur le volet information/orientation à travers la mise en place d'une fiche de liaison qui permet à l'ALEC de prendre contact avec les habitants ayant émis le souhait, lors de la visite CIVIGAZ, d'être accompagné.

Les deux vagues de déploiement ont regroupé 677 missions de Service Civique entre octobre 2016 et décembre 2018.

Dispositif ISIGAZ

Il s'agit d'une action d'information, de prévention et de sensibilisation à domicile pour les habitants de logements sociaux dans les quartiers « Politique de la ville ». Les médiateurs ISIGAZ sont recrutés par des entreprises de médiation locales avec lesquelles une convention a été passée. Ils se rendent au domicile des habitants pour les sensibiliser à la sécurité de leurs installations intérieures de gaz. Au cours de la médiation, ils remettent des documents relatifs à la sécurité des installations, aux écogestes et, le cas échéant, procèdent au changement du tube souple des gazinières par un tuyau flexible métallique, à durée de vie illimitée.

Sur la période 2015-2018, 50 178 visites ont été effectuées.

La convention CIVIGAZ liant GRDF à la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) est arrivée à son terme en juin 2018, mettant fin au déploiement de CIVIGAZ. Un bilan positif a été dressé des près de trois années de déploiement et des pistes d'amélioration ont été identifiées. Le bilan de ces actions est détaillé dans l'engagement « Contribution à la sécurisation des installations intérieures et à la prévention de la précarité énergétique ».

FACE et GRDF ont donc décidé d'expérimenter une nouvelle version de CIVIGAZ, en fusionnant les démarches d'information et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie (MDE), avec la démarche spécifique ISIGAZ ciblée sur le raccordement cuisson.

D'autres évolutions destinées à en amplifier les impacts positifs sur les familles sensibilisées, les volontaires et l'ensemble des parties prenantes du projet ont été mises en test. Un bilan de l'expérimentation sera mené en 2019 et permettra d'éclairer les décisions de déploiement du dispositif rénové à la maille nationale.

Depuis 2019, le dispositif CIVIGAZ est donc refondu pour tenir compte du retour d'expérience de la phase précédente, avec les principales caractéristiques suivantes :

- un nouveau périmètre qui couvre à la fois le champ de l'ancien CIVIGAZ et celui d'ISIGAZ et qui concerne donc le parc privé comme le parc social, ce qui conduit à l'arrêt d'ISIGAZ dans le courant de l'année 2019 puisque pleinement intégré dans la nouvelle configuration de l'opération CIVIGAZ ;
- une équipe plus resserrée, de 5 à 6 volontaires du service civique accompagnés sur le terrain par un médiateur salarié de la structure locale de médiation, qui jouera le rôle de référent technique et qui pilotera le déploiement des visites à domicile sur les territoires ciblés ;
- une proposition de deuxième visite pour les foyers volontaires, dans le but d'approfondir le suivi des consommations et l'accompagnement des ménages (notamment pour les orienter le cas échéant vers une rénovation de leur logement) ;
- un partenariat avec un organisme d'accompagnement aux écogestes (type FLAME, Fédération des Agences de l'Energie et du Climat).

Le nouveau dispositif est expérimenté sur sept territoires de janvier à juillet 2019, et un retour d'expérience sera mené pour décider ou non de la généralisation sur une vingtaine de territoires en 2019-2020.

Dispositif ANAH

La convention signée le 3 février 2017 entre GRDF et l'ANAH a vocation à faciliter les rénovations des logements déjà raccordés au réseau de GRDF occupés par des propriétaires aux faibles revenus, tout en sécurisant leur installation gaz : diagnostic gaz gratuit, fourniture d'un flexible métallique, financement du remplacement du robinet à about soudé, aide à l'acquisition d'une cuisinière avec sécurité de flamme.

Un des objectifs du nouveau CIVIGAZ est de faciliter l'orientation vers l'ANAH des foyers potentiellement éligibles.

Par ailleurs, la nouvelle offre « Habiter Mieux Agilité » de l'ANAH s'applique bien au cas des propriétaires occupants modestes confrontés au changement de gaz dans la région des Hauts de France et dont la chaudière n'est pas adaptable : un avenant à la convention permet de verser aux particuliers l'aide de 230 € destinée aux opérateurs dans le cadre des opérations programmées, réduisant d'autant le reste à charge.

Indicateurs de suivi du CSP	Objectif	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Dispositif ISIGAZ : GRDF s'engage à mener 50 000 missions sur 2015-2018 pour un budget de 850 k€/an	50 000 sur la période du contrat	0	17 502	33 909 cumulé	50 178 cumulé
Dispositif Service Civique : GRDF s'engage à proposer 650 missions de service civique sur 2015-2018 pour un budget annuel de 1,5 M€, avec dans un premier temps une expérimentation	650 missions sur 2015-2018	0	350	661 cumulé	677 cumulé
Dispositif ANAH : nombre de logements de propriétaires occupants très modestes au sens de l'ANAH sécurisés et réhabilités avec l'aide de GRDF par an		NC	NC	0	36

5- Le développement durable et la protection de l'environnement

GRDF s'est doté pour 2016-2018 d'une politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) composée de sept engagements, articulés autour des trois axes de son projet d'entreprise (« Viser l'excellence opérationnelle », « Faire du gaz d'une énergie d'avenir », « Construire ensemble »). GRDF a cherché à mettre en place une politique pragmatique et proche de ses activités opérationnelles.

GRDF œuvre à deux niveaux :

- au service de la collectivité, GRDF propose des solutions pour la transition énergétique des territoires en développant le gaz vert et la mobilité durable, en déployant des outils de performance énergétique et de maîtrise de l'énergie et en transformant le réseau de distribution de gaz naturel en outil de pilotage de la transition énergétique ;
- au service de la société, GRDF met également en œuvre au quotidien des actions locales de lutte contre la précarité énergétique, d'insertion sociale et professionnelle et de limitation de ses impacts environnementaux.

Le bilan de la politique 2016-2018 montre que les engagements ont été globalement tenus :

- une dynamique externe de développement du biométhane et du GNV très favorable ;
- une politique d'entreprise exemplaire en matière de diversité et le nombre d'alternants accueillis dans l'entreprise, ainsi que des actions concrètes en faveur d'une plus grande ouverture et solidarité de l'entreprise avec son environnement ;

- une création de valeur qui se matérialise dans les territoires où GRDF opère : au travers de l'accompagnement de plus de 400 démarches de planification énergétique des collectivités locales, des nombreux projets en découlant, l'implication dans le développement des filières biométhane et GNV ou encore par plus d'une centaine de partenariats locaux visant l'insertion, le développement économique, l'innovation ou encore l'économie circulaire ;
- la maîtrise des impacts environnementaux directs, dans un cadre certifié : GRDF a maintenu en 2018 sa certification ISO 14001, et l'audit de suivi réalisé en juillet 2018 a confirmé la bonne intégration des enjeux environnementaux dans l'ensemble des processus.

En 2018, GRDF a engagé la refonte de sa politique RSE en lien avec celle du nouveau projet d'entreprise "Vert... l'avenir", qui intègre une ambition claire d'accentuer la contribution de GRDF aux enjeux de RSE, notamment dans le domaine de la transition écologique et solidaire.

Depuis 2010, GRDF réalise un bilan environnemental de ses activités de distribution de gaz naturel, à l'aide d'une Analyse du Cycle de Vie (ACV) de ses activités.

Concernant plus particulièrement l'impact de ses activités sur le changement climatique, et conformément à l'article 75 de la loi n°2010-788 du 12 juillet 2010, GRDF a publié en 2013 puis en 2016 le bilan de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). Allant plus loin que le simple respect de la réglementation, GRDF évalue, dans ce cadre, les émissions directes (scope 1), les émissions indirectes liées à l'énergie (scope 2) ainsi que les autres émissions indirectes (scope 3).

Le scope 3 inclut les émissions de GES relatives à l'énergie (hors scope 1 et 2), aux achats, aux déplacements professionnels, aux immobilisations, aux déplacements domicile/travail et à la gestion des déchets. L'activité de GRDF consistant à distribuer le gaz naturel jusqu'au client final, les phases amont d'approvisionnement (exploration/production, transport..) et aval (combustion du gaz naturel) ne font pas partie du périmètre du scope 3 du bilan GES de GRDF.

Les résultats du Bilan Carbone® réalisé sont rendus publics sur le site de la Base Carbone® administrée par l'ADEME. En 2015, les émissions GES générées par GRDF se sont élevées à 0,682 MtCO₂e à comparer aux 100 Mt liées à la combustion du gaz. Les émissions fugitives de méthane du réseau de distribution représentent la majorité de l'impact GES de GRDF, avec 88%. Les déplacements des véhicules de la flotte GRDF et les déplacements domicile-travail des collaborateurs représentent chacun environ 3%. Les consommations d'énergie liées à l'usage des bâtiments pèsent environ 2%.

Promotion du gaz naturel et développement de nouveaux usages associés aux énergies renouvelables

Développement du GNV / BioGNV

GRDF s'engage pour le développement du GNV et du biométhane carburant en poursuivant l'acquisition et l'utilisation de véhicules GNV pour sa propre flotte et en étudiant les opportunités de stimuler la filière GNV et BioGNV. GRDF a intégré dans ses indicateurs de projet d'entreprise une part de 30% des véhicules au GNV pour un taux de roulage à 80%.

Les actions visant à co-construire avec les parties prenantes externes pour promouvoir le GNV et le BioGNV se sont poursuivies :

- GRDF a participé activement aux assises de la mobilité organisées par la ministre chargée des transports en vue de l'élaboration de la loi d'orientation des mobilités et aux ateliers de concertation menés par la DGEC sur l'élaboration de la nouvelle stratégie de mobilité propre qui se sont poursuivis en 2018 ;
- GRDF s'est associé à l'Union des Entreprises de Transport et de Logistique de France (Union TLF) pour lancer un guide intitulé « Villes & transports des marchandises : la transition énergétique est en route ! ». L'objectif de ce guide est de dresser un panorama des politiques publiques en matière de transition énergétique mises en œuvre dans les principales agglomérations et métropoles françaises.
- Les actions se sont poursuivies en matière de partenariats et événements externes par :
 - la présence dans de nouveaux salons par rapport aux années précédentes : Solutrans, salon incontournable dans le monde du transport routier, et les Rencontres Nationales du Transport Public, pour assurer la promotion des bus et cars au GNV et BioGNV ;
 - de nouveaux partenariats avec le GART, association regroupant les Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM), et l'académie Ecologie Logistique, académie regroupant des experts de la logistique engagés dans la transition écologique. Les partenariats précédents ont été reconduits avec la FNTR, fédération de transporteurs, l'OTRE, fédération de transporteurs et d'autocaristes et l'association Réunir qui regroupe des autocaristes indépendants. Ces conventions visent à promouvoir le GNV et BioGNV au sein des différentes professions, les accompagner dans leurs projets et contribuer au développement de véhicules adaptés à leurs besoins.

Au niveau local, GRDF s'engage à accompagner les collectivités et les entreprises dans leurs projets de mobilité au gaz naturel en mettant à leur disposition des interlocuteurs référents sur le GNV qui fournissent l'expertise nécessaire. En complément à cet accompagnement, un travail important a été mené dans le domaine du digital avec la refonte complète du parcours lié à la mobilité sur le site grdf.fr. L'objectif est de donner aux entreprises et collectivités un premier niveau d'informations sur le GNV et BioGNV à l'aide notamment d'outils utiles à leur prise de décision : atouts environnementaux, coût total de possession, catalogue véhicules, etc.

Le développement de stations est incontournable pour assurer l'essor du GNV. En 2018, 32 nouvelles stations raccordées sur le réseau de distribution ont été mises en service. Sur la période du contrat, le nombre de points d'avitaillement a été multiplié par 3 passant d'une quarantaine de stations en 2014 à 123 fin 2018. Cet essor se poursuivra dans les prochaines années. Ainsi, dans le cadre de l'appel à projet national « solution intégrée de mobilité GNV » clôturé en septembre 2017, l'Ademe a retenu 8 lauréats pour construire 100 nouvelles stations d'accès public sur le territoire d'ici 2021.

Enfin, concernant les véhicules, la filière GNV connaît un développement sans précédent en France. Les ventes de poids-lourds au GNV dédiés au transport de marchandises décollent, passant de 3 800 en 2014 à 7 000 en 2018, avec une croissance de 80% des ventes entre 2017 et 2018). La France est devenue le marché le plus dynamique d'Europe sur ce segment. Plus de 15 ans après l'arrivée des bus GNV, c'est aujourd'hui 11 % du parc qui roule au gaz. Un marché toujours en croissance avec l'arrivée des zones à circulations restreintes et les nouvelles obligations de renouvellement des flottes publiques avec des véhicules à faibles émissions.

Cette mobilisation de l'ensemble de l'écosystème permet de développer, dans la durée, l'usage de ce carburant alternatif qui contribue à améliorer la qualité de l'air et à lutter contre le réchauffement climatique.

Développement de l'injection biométhane

GRDF a également poursuivi ses actions de développement de la filière d'injection biométhane. En 2015, la loi de Transition Energétique pour une Croissance Verte (LTECV) a fixé un objectif de 10% de gaz renouvelable dans la consommation de gaz d'ici 2030, lançant ainsi la dynamique de la filière, et notamment de la méthanisation.

Fin 2018, ce sont 65 sites de méthanisation qui injectent du biométhane sur le réseau de distribution de GRDF, avec une capacité maximale de près d'1 TWh par an, et au total 660 projets inscrits dans le registre de capacité de l'ensemble du réseau. La filière a connu une croissance importante entre 2014 et 2018 : le nombre de sites injectant dans le réseau de gaz est passé de 6 sites à 76 sites fin 2018, avec environ 8 nouveaux sites ouverts par an en 2015 et 2016, et 32, en 2018.

Pour répondre aux attentes des différentes parties prenantes, GRDF s'est mobilisé dès l'origine et poursuivra son engagement dans la durée pour :

- participer à l'émergence et la consolidation d'une filière professionnelle solide et durable ;
- adapter le réseau de distribution pour favoriser l'injection dans le réseau de distribution et en faire un outil efficace de la transition énergétique.

Pour cela, GRDF a conclu des partenariats avec des parties prenantes clés de la filière via la signature de nombreuses conventions engageant GRDF et les acteurs du monde agricole (Association des Agriculteurs Méthaniseurs de France, Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture, etc.), des représentants des collectivités (FNCCR), des think tanks (France Biométhane), des instituts de recherche (INRA, etc.), la filière technique (ATEE Club Biogaz) et des ONG (Greencross, WWF France, etc.) dans l'optique d'améliorer ses prestations au profit du développement de l'injection de biométhane selon des modalités durables et compétitives.

Le contexte législatif et réglementaire a été nourri sur la période 2015-2018 : la LTECV fixe un objectif de 10% de gaz renouvelable en 2030, la loi du 24 février 2017 permet aux producteurs de biométhane de bénéficier d'une prise en charge de 40% des coûts de raccordement et la loi sur l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire (EGAlim) du 30 octobre 2018 consacre la possibilité de raccorder un producteur actuellement hors zone desservie en gaz, sous réserve de l'approbation des collectivités et autorisant les opérateurs de réseau à réaliser des investissements de renforcements nécessaires à l'augmentation des capacités d'accueil de biométhane. Le décret d'application de ce « droit à l'injection » devrait être publié au premier semestre 2019.

Enfin, GRDF participe aux réflexions conduites par la filière pour réduire le coût de production à horizon 2030 et s'investit sur le volet R&D (entre autres via un partenariat signé avec l'INRA) afin de mesurer l'impact CO₂ du procédé de méthanisation sur la chaîne du gaz naturel.

Promotion des solutions performantes d'utilisation du gaz auprès des filières gaz, en neuf comme en rénovation

Indicateurs de suivi du CSP	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nombre annuel d'apport d'expertise au client et à la filière	17 300	45 150	74 593	61 386
Nombre annuel d'opérations d'accompagnement de décideurs énergétiques pour des opérations de construction neuve	20 350	21 770	23 217	21 513
Nombre annuel d'opérations d'accompagnement de décideurs énergétiques pour des opérations de rénovation par segment (logement social, collectivités, particuliers)	38 810	41 020	44 426	45 379
Pourcentage de partenaires GRDF « Professionnels du Gaz » qualifiés RGE	50%	99%	100%	100%

GRDF assure l'information et la promotion des solutions gaz, EnR/gaz, gaz hybride, les plus performantes en fonction des réglementations en vigueur auprès des différents acteurs de la filière. GRDF met à disposition des filières professionnelles gaz, un centre d'expertise sur les usages et les règles d'implantation des solutions gaz (CEGIBAT). Le site internet auprès de la filière (bureau d'étude, bailleurs ...) est maintenant terminé et met à disposition une série d'outils pratiques permettant de placer le gaz comme une solution pertinente et performante.

GRDF accompagne également la filière dans la préparation des réglementations à venir dans le neuf comme dans l'existant.

Accompagnement des maîtres d'ouvrages et des consommateurs finaux dans l'efficacité énergétique, en construction neuve et en rénovation

GRDF accompagne les décideurs énergétiques sur les solutions gaz naturel dans la construction neuve et la rénovation. Fin 2016, GRDF s'est engagé dans l'expérimentation énergie carbone afin de préparer la réglementation environnementale 2018. GRDF apporte de l'expertise gaz naturel aux constructeurs de maisons individuelles, promoteurs privés, bailleurs sociaux dans le cadre de la RT 2018. GRDF accompagne également les collectivités locales, aménageurs et lotisseurs sur l'intérêt du gaz dans les nouveaux quartiers et les clients finaux sur les atouts techniques, économiques et environnementaux des solutions gaz.

Il reste nécessaire d'accompagner les bureaux d'études thermiques et les professionnels du gaz pour améliorer le portage de la prescription gaz afin d'intégrer au mieux le réseau de gaz, ses potentialités et les solutions performantes EnR/Gaz naturel :

- aux exercices de planification énergétique territoriale ;
- aux études de faisabilité de développement des énergies renouvelables pour les projets d'aménagement.

Sur la période du présent bilan, GRDF a structuré l'accompagnement de ces acteurs :

- identification des prescripteurs énergétiques ;
- mise en place d'un baromètre des assistances à maîtrise d'ouvrage (AMO) : analyse qualitative et quantitative sur leur métier et rôle auprès des collectivités locales, leurs

visions et connaissance du réseau gaz naturel et des solutions EnR/Gaz naturel, leurs besoins d'accompagnement ;

- mise en place d'outils et services à destination des AMO.

GRDF dispose à ce jour, de plusieurs partenariats nationaux visant à développer une vision conjointe de la planification énergétique/ aménagement ou à s'inscrire dans les grands événements des collectivités locales sur ces sujets, en lien par exemple avec :

- l'Institut de la ville durable ;
- les Assises de l'Energie ;
- la Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme ;
- la Fédération des Entreprises Publiques Locales (EPL) ;
- la Fédération des Agences Locales de l'Energie et du Climat.

Evaluation du potentiel d'efficacité énergétique des infrastructures de distribution du gaz naturel

Conformément à la directive 2012/27 relative à l'efficacité énergétique, GRDF a réalisé une évaluation du potentiel d'efficacité énergétique des infrastructures de distribution exploitées et a identifié les mesures et les investissements techniquement réalisables permettant des améliorations rentables de l'efficacité énergétique et le calendrier associé.

Ce rapport a été remis à la DGEC début 2017 et reprend principalement l'ensemble des actions menées par GRDF dans le cadre de son engagement sur la sécurité :

- les investissements de modernisation du réseau ;
- la maintenance préventive et corrective des ouvrages ;
- l'efficacité et la rapidité des opérations de mise en sécurité ;
- la prévention des dommages aux ouvrages ;
- la qualité des bases de données cartographiques.

L'évaluation et la réduction de ces émissions fugitives constitue une priorité afin de diminuer l'empreinte carbone des activités de GRDF. Dans cet objectif, GRDF a donc, d'une part, développé avec le laboratoire Engie Lab CRIGEN une méthode précise d'évaluation de ses émissions de méthane et, d'autre part, mis en œuvre des actions de réductions de celles-ci. Cette méthodologie a été reconnue au niveau européen comme l'une des plus complètes et transparentes, dans le cadre de travaux menés par le GERG (Groupe Européen de Recherches Gazières). Les actions de prévention des dommages aux ouvrages, de détection des fuites, et de limitation des conséquences des dommages aux ouvrages, ont permis de diminuer les émissions liées à ces postes d'environ 19% entre 2012 et 2017.

6- La politique de recherche et de développement

Sur la période 2015-2018, les activités de recherche et développement de GRDF ont été organisées en cohérence avec les orientations du projet d'entreprise de GRDF selon deux axes principaux : renforcer l'excellence opérationnelle et faire du gaz une énergie d'avenir.

Pour une large part, les activités de R&D de GRDF sur la période ont porté sur le renforcement de ses processus cœur de métier et l'amélioration de la qualité de ses missions de service public : garantir la sécurité des personnes et des biens d'une part, et assurer la continuité de la distribution de gaz de la manière la plus efficace possible d'autre part, tout en offrant aux clients une qualité de service répondant à ses attentes dans un monde de plus en plus connecté et digitalisé. Sur la période sont à noter :

- l'intégration des NTIC : des outils performants faisant appel aux nouvelles technologies tels que les sondes et les drones, ont été développés pour la maintenance, la géodétection et l'inspection des ouvrages les plus difficiles d'accès ;
- le lancement de la télésurveillance des postes : le projet TEX (télé exploitation du réseau de gaz) – dont l'objectif est d'accroître la sécurité du réseau - est monté en puissance au cours de l'année 2018 ; GRDF a participé au projet de démonstration GONTRAND (financé par le Fonds Unique Interministériel et qui s'est achevé en 2017) pour préparer les futures évolutions de la télé-exploitation en lien avec le développement du biométhane. Des solutions d'aide à la décision, un nouvel analyseur gaz et une plateforme de remontée d'information issus de différents standards de communication ont ainsi été testés ;
- l'intégration de micro-capteurs au réseau : des travaux de R&D ont été initiés sur des micro-capteurs à bas coûts destinés à équiper le réseau et permettre notamment de mieux gérer les débits et le calcul du PCS (Pouvoir Calorifique Supérieur) sur les mailles distribution.

L'accélération des technologies numériques et le développement des *data sciences*, combinés au déploiement généralisé des compteurs communicants gaz, ouvrent de multiples champs de travaux pour la mise en place de la télé-exploitation du réseau, l'amélioration des mesures des consommations et la modélisation des quantités de gaz acheminées et des profils, dans un contexte de respect des données personnelles renforcé par la mise en œuvre du RGPD en 2018. A ce titre, le Datalab de GRDF, créé en 2014, exploite le potentiel des données internes et externes dont dispose l'entreprise, et fait appel pour cela aux techniques d'Intelligence Artificielle (*Machine Learning, Deep Learning*).

L'intégration massive de gaz renouvelables dans le réseau de distribution de gaz et l'objectif de réduction importante des coûts de production du biométhane, constituent pour GRDF un défi technologique et industriel majeur, que l'entreprise entend relever rapidement.

Ainsi GRDF a investi sur des programmes R&D visant à développer l'intégration des gaz renouvelables et accompagner la transformation du réseau associée pour répondre aux enjeux de transition énergétique. GRDF a ainsi renforcé ses efforts de R&D portant sur les conditions nécessaires à l'injection du biométhane dans les réseaux, qu'il s'agisse de l'odorisation du biométhane, de l'installation de rebours distribution/transport, de la capacité à compter avec précision les quantités de gaz injectées, ou encore du développement de la télé-opération du poste d'injection.

GRDF a également poursuivi ses recherches au service de l'intégration des énergies renouvelables (biométhane issu de méthanisation, méthane issu de pyrogazéification, hydrogène) et de l'apport de flexibilité au réseau électrique, afin d'accélérer la décarbonation des usages gaz, y compris la mobilité, et de contribuer plus généralement à l'accroissement de la part d'énergies renouvelables dans le mix énergétique global.

Premier démonstrateur d'injection d'hydrogène dans le réseau de gaz, le projet GRHYD dont GRDF est partenaire sur le lot distribution, a été inauguré en juin 2018 à Cappelle-la-Grande située sur la communauté urbaine Dunkerque (59). L'objectif de ce démonstrateur est d'étudier la faisabilité technique et l'intérêt économique d'injection de l'hydrogène en mélange avec le gaz naturel (dérogation jusqu'à 20% vs un maximum de 6% dans les prescriptions techniques GRDF), d'anticiper l'évolution des équipements et des protocoles d'exploitation en lien avec le Power-to-Gas et de définir le cadre réglementaire permettant l'exploitation d'un réseau de distribution alimenté par un mélange hydrogène/gaz naturel. Le passage à 10% d'hydrogène a été réalisé au cours du premier semestre 2019.

GRDF a également progressivement accentué ses travaux de recherche et expérimentations autour des smart gas grids et du couplage des réseaux, véritable levier d'intégration des énergies renouvelables intermittentes. Dans ce cadre-là, GRDF participe au démonstrateur Interflex qui intègre les solutions de flexibilité gaz de type micro-cogénérations ou chaudières hybrides à un portefeuille plus large de dispositifs de flexibilité en vue d'en évaluer l'intérêt technico-économique à la maille locale.

Dans un souci de transparence, GRDF a établi un bilan de ses actions en matière de R&D disponible en libre téléchargement sur le site internet de la société. Dans cette continuité, GRDF a redéfini, fin 2018, le cadre de ses investissements R&D afin de les structurer en neuf programmes directement orientés sur ses orientations stratégiques, associées à la mise en place d'un pilotage plus centralisé et une diversification de ses partenaires scientifiques.

Indicateur de suivi du CSP	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Investissement annuel de R&D dans la sécurité, la modernisation des infrastructures de distribution, les solutions d'efficacité énergétique et les gaz verts	19,8 M€ dont 6,5 M€ pour l'efficacité énergétique	20 M€ dont 6,8 M€ pour l'efficacité énergétique	19,1 M€ dont 9 M€ pour l'efficacité énergétique	20,8 M€ dont 8,4 M€ pour l'efficacité énergétique