



CONTRAT DE SERVICE PUBLIC 2015 - 2018

ENTRE

L'ETAT

ET

GRDF

pour ses activités de gestionnaire de réseau de distribution

Sommaire

1. SECURITE D'APPROVISIONNEMENT ET CONTINUITE DE FOURNITURE	5
1.1. Elaborer la prévision de la demande en gaz naturel sur le réseau de distribution	5
1.2. Assurer la gestion efficace des infrastructures de distribution de gaz	5
1.3. Participer aux études en prévision de la fin du gaz B	5
1.4. Contribuer aux actions liées à la sécurité d'approvisionnement dans le cadre du plan d'urgence gaz arrêté par les pouvoirs publics	6
2. QUALITE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE	6
2.1. Amélioration de la qualité de la relation avec les clients	6
2.2. Promouvoir et prendre en compte l'auto-relève	7
2.3. Favoriser la médiation et collaborer avec le médiateur national de l'énergie (MNE)	7
2.4. Accompagner les clients démunis	7
2.5. Accompagner le déploiement du compteur communicant Gazpar	8
3. LE DEVELOPPEMENT EQUILIBRE DU TERRITOIRE	9
3.1. Valoriser l'utilisation du réseau public de gaz naturel au bénéfice de la collectivité	9
3.2. Prendre en compte les attentes des collectivités locales	10
3.3. Accompagner les collectivités dans la transition énergétique des territoires	10
3.4. Contribuer au développement des maisons de services au public	10
4. LA SECURITE	11
4.1. Concernant l'activité « anti endommagement »	11
4.2. Concernant l'activité distribution	12
4.3. Contribution à la sécurisation des installations intérieures	13
5. LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	14
5.1. Promotion du gaz naturel et développement de nouveaux usages associés aux énergies renouvelables	14
5.2. Promotion des solutions performantes d'utilisation du gaz auprès des filières gaz pour accompagner les réglementations thermiques ou techniques, françaises ou européennes, en neuf comme en rénovation	16

5.3.	Accompagnement des maîtres d'ouvrages et des consommateurs finals dans l'efficacité énergétique, en construction neuve et en rénovation.....	16
5.4.	Evaluation du potentiel d'efficacité énergétique des infrastructures de distribution de gaz naturel	18
6.	LA POLITIQUE DE RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT	18
6.1.	Contribuer au développement des usages et solutions performantes	18
6.2.	Préparer les prochaines étapes de la transition énergétique	18
7.	TITRE II : SUIVI ET BILAN.....	20

PREAMBULE

GRDF est une société anonyme créée le 1er janvier 2008. Elle est une filiale de la société Engie, issue de la séparation juridique des activités de gestion du réseau public de distribution d'une part, et des activités de production ou de fourniture de gaz naturel d'autre part, en application de l'article L. 111-57 du code de l'énergie.

La société GRDF a pour objet la construction, l'exploitation, la maintenance et le développement du réseau de distribution ainsi que l'acheminement du gaz naturel pour le compte de tous les fournisseurs, les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités.

L'article L. 121-32 du code de l'énergie et le décret n° 2004-251 du 19 mars 2004 précisent les obligations de service public qui s'imposent à la société GRDF en sa qualité d'opérateur de réseaux de distribution de gaz naturel.

L'article L. 121-46 du code de l'énergie dispose que les objectifs et les modalités permettant d'assurer la mise en œuvre des missions de service public font l'objet de contrats conclus entre l'Etat, d'une part et Engie ainsi que les filiales gestionnaires des réseaux de transport ou de distribution issues de la séparation juridique, d'autre part, chacune à raison des missions de service public qui lui sont assignées.

Ces contrats portent notamment sur :

- les exigences de service public en matière de sécurité d'approvisionnement, de régularité et de qualité du service rendu aux consommateurs ;
- les moyens permettant d'assurer l'accès au service public ;
- les modalités d'évaluation des coûts entraînés par la mise en œuvre du contrat et de compensation des charges correspondantes ;
- la politique de recherche et développement des entreprises ;
- la politique de protection de l'environnement, incluant l'utilisation rationnelle des énergies et la lutte contre l'effet de serre ;
- l'amélioration de la desserte en gaz naturel du territoire.

Le présent contrat de service public a pour objet de constituer dans la durée la référence des engagements pris par GRDF au titre de ses activités de gestionnaire du réseau de distribution en vue d'assurer la pérennité des missions de service public que le législateur lui a confiées.

Ce contrat porte sur la période 2015-2018. Il peut être prorogé pour une période de six mois à défaut de la signature d'un nouveau contrat.

Au-delà du présent contrat et des missions de service public définies par la loi, GRDF maintiendra une forte implication au service de l'intérêt général conformément aux valeurs de l'entreprise et au principe de péréquation tarifaire de sa desserte historique, garant de la solidarité territoriale.

1. SECURITE D'APPROVISIONNEMENT ET CONTINUITE DE FOURNITURE

1.1. *Elaborer la prévision de la demande en gaz naturel sur le réseau de distribution*

GRDF établit tous les deux ans, dans le cadre d'un processus de concertation avec l'ensemble des parties prenantes (fournisseurs, ONG, associations de consommateurs...) et en coordination avec les gestionnaires de réseau de transport, les autres gestionnaires de réseau de distribution, et les autres acteurs essentiels du domaine gazier, dans le cadre des exercices de planification énergétique élaborés par les pouvoirs publics, un bilan prévisionnel pluriannuel de la consommation de gaz naturel en distribution en France.

Ce bilan prévisionnel couvre la France métropolitaine continentale et porte sur les 5 années qui suivent la date à laquelle il est rendu public par GRDF. Il est constitué d'une prévision du niveau annuel de la demande de gaz en distribution sur l'ensemble du territoire, décomposée par secteurs, ainsi que d'une prévision des quantités annuelles de gaz naturel (et de biométhane) produites en France métropolitaine et injectées sur les réseaux de distribution.

GRDF établit, en outre, des scénarii prospectifs sur 15 ans pour préparer les exercices de planification énergétique élaborés par les pouvoirs publics.

GRDF contribue notamment dans le cadre des activités du CEREN, ou dans le cadre d'une délégation à un tiers dans les conditions prévues à l'article L.142-1 du code de l'énergie, à une meilleure connaissance des consommations d'énergie, à l'élaboration des statistiques publiques de l'énergie et à l'évaluation de l'effet des politiques de maîtrise des consommations d'énergie engagées par les pouvoirs publics.

1.2. *Assurer la gestion efficace des infrastructures de distribution de gaz*

GRDF s'engage à effectuer les suivis nécessaires pour assurer, à tout moment, la sécurité et l'efficacité du réseau de distribution. A ce titre, GRDF met en œuvre des actions visant à garantir conjointement une amélioration progressive des schémas d'exploitation, la diminution sensible des incidents endogènes sur les ouvrages ainsi que des impacts des incidents exogènes et, la gestion sûre des incidents conduisant à interrompre le flux gazeux pour éviter l'aggravation d'un incident.

En outre, GRDF s'engage à limiter au maximum la gêne subie par les clients et les fournisseurs du fait des interventions sur le réseau ou suite à des incidents et veille à leur information. Dans ce cadre, GRDF expérimente depuis 2014 un nouveau canal d'information via son site internet, « <http://infocoupure.GRDF.fr/> » qui permettra aux clients d'être informés de la zone impactée et de l'avancement des actions engagées pour permettre le rétablissement du gaz.

Indicateur de suivi : *Nombre de clients coupés suite à incident ou intervention non planifiée sur le réseau.*

1.3. *Participer aux études en prévision de la fin du gaz B*

Dans la perspective de la réduction puis de l'arrêt entre 2024 et 2029 de l'approvisionnement par les Pays Bas en gaz B pour alimenter le nord de la France, les pouvoirs publics et les opérateurs dont GRDF examinent les modalités de la conversion en gaz H. Le gaz B est desservi à environ 1,3 million de clients distribution représentant 10% (35TWh) de la consommation française. Ce projet d'ampleur nécessiterait des études techniques et des investissements majeurs et, pour le gestionnaire du réseau de distribution,

sous réserve d'une évolution réglementaire en termes de responsabilité, le passage chez chaque client pour le réglage des appareils et l'adaptation de la pression.

Pour fin 2016, GRDF, GRT Gaz et Storengy réaliseront les études permettant de disposer d'une stratégie de conversion dans l'optique de la fin de l'approvisionnement en gaz B en 2029, y compris comportant une solution de secours en cas d'arrêt des livraisons ou de diminution notable des volumes de gaz B.

Dans ce cadre, est notamment envisagé l'engagement d'une opération pilote ultérieure. Les objectifs de ce pilote seraient de vérifier l'ensemble des hypothèses prises en compte pour bâtir la stratégie et de valider l'organisation à déployer.

GRDF s'engage à réaliser des points d'étape réguliers avec les pouvoirs publics durant la phase d'étude et de participer aux travaux conduits sous leur égide. GRDF produira courant 2016 une étude intermédiaire, sous l'égide de la CRE, identifiant notamment les enjeux techniques et leurs conséquences financières et réglementaires.

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

GRDF applique les dispositions de l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil.

Dans ce cadre, il peut être envisagé, en dernier ressort, de recourir à des mesures de délestage. Ces mesures ont un caractère local ou national suivant les cas et créent une forme de mutualisation des risques entre tous les consommateurs de gaz : clients ménages, services sociaux essentiels, entreprises.

Les mesures de délestage sur le réseau de distribution sont réservées aux situations critiques relevant de la force majeure et sont mises en œuvre conformément à l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du *plan d'urgence gaz*.

Pour assurer la bonne mise en œuvre de ces mesures, GRDF contribue à l'actualisation des listes des consommateurs de gaz exerçant des missions d'intérêt général et adresse chaque année avant l'hiver aux clients industriels raccordés à son réseau dont la consommation annuelle est supérieure à 5 GWh un questionnaire visant à établir la liste des consommateurs industriels pouvant faire l'objet d'une demande de délestage ciblé.

2. QUALITE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE

En tant que gestionnaire du réseau de distribution de gaz naturel des collectivités locales, GRDF est résolument engagé dans l'amélioration des relations avec ses clients mais aussi l'accompagnement de ceux en situation de précarité énergétique.

2.1. *Amélioration de la qualité de la relation avec les clients*

GRDF s'engage dans une démarche globale d'amélioration pour toujours mieux servir les clients notamment en proposant davantage de services et d'informations en ligne pour améliorer la qualité et la fluidité des relations avec ses clients. Ils permettent notamment de faciliter leurs différentes démarches (paiement du raccordement en ligne, ...).

En outre, GRDF s'engage à assurer le traitement des réclamations des clients tout segment confondu dans un délai de 30 jours et à réaliser la mise en service des installations dans les délais convenus avec les clients.

Par ailleurs, GRDF poursuit sa mission d'information des clients finaux sur l'organisation générale du système gazier et les modalités de l'accès au gaz naturel grâce à des dispositifs d'information objective, transparente, non discriminatoire et aisément accessibles. GRDF a engagé le développement d'un espace personnalisé sur son site [GRDF.fr](https://www.grdf.fr) accessible aux clients et prospects Particuliers, Entreprises ou Collectivités, pour leur permettre de suivre les étapes du raccordement, d'accéder à leurs données de consommation, contractuelles et techniques, d'interagir et faciliter les échanges avec GRDF et de souscrire à différents services en ligne.

Indicateur de suivi 1 : *Nombre de réclamations clients et taux de réponse aux réclamations (tout segment confondu) sous 30 jours.*

Indicateur de suivi 2 : *Taux de MES dans les délais demandés par les clients.*

Indicateur de suivi 3 : *Taux d'accessibilité de l'Accueil Accès raccordement Gaz (AGNRC).*

2.2. Promouvoir et prendre en compte l'auto-relève

GRDF s'engage à maintenir la possibilité pour les clients finaux de procéder à l'auto-relève de leur compteur pour la facturation de leur consommation lorsque celle-ci n'est pas fondée sur les index relevés par GRDF.

Par ailleurs GRDF s'engage à sécuriser la procédure de relèvement des index préalablement à la dépose et/ou au changement de compteur afin de limiter le nombre de contestations d'index à l'issue de cette opération.

Indicateur avec objectif : *Taux de relèvement annuel sur index réel réalisé par GRDF et auto-relève (97%).*

2.3. Favoriser la médiation et collaborer avec le médiateur national de l'énergie (MNE)

Autorité administrative indépendante, le médiateur national de l'énergie est chargé de recommander des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits.

Soucieux de la satisfaire les clients et d'apporter une réponse à leurs réclamations, GRDF s'engage à collaborer avec le médiateur national de l'énergie et à répondre à ses saisines dans un délai de 15 jours.

Indicateur de suivi : *Taux de réponse au MNE sous 15 jours.*

2.4. Accompagner les clients démunis

GRDF s'engage dans toute la mesure du possible à prendre contact avec les clients préalablement à toute procédure d'interruption de la fourniture, notamment dans le cadre de la prévention de la précarité énergétique.

Par ailleurs, GRDF est 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. Ces actions s'associent aux dispositifs de sécurisation des installations intérieures décrits dans la partie 4.3.

L'observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) a été mis en place afin de disposer d'une connaissance fiable et partagée du phénomène de précarité énergétique. GRDF s'engage à participer à l'ONPE afin de contribuer aux travaux visant à améliorer, dans le secteur de l'habitat, la connaissance des phénomènes de précarité énergétique en France.

2.5. *Accompagner le déploiement du compteur communicant Gazpar*

Pour répondre aux attentes des clients, fournisseurs, autorités concédantes en faveur d'une plus grande fiabilité du comptage, d'une augmentation de la fréquence des relevés pour une meilleure maîtrise des consommations, de la mise à disposition de données pour une facturation systématique sur index réels et aux réglementations européennes et françaises, GRDF s'est engagé depuis 2009 dans la mise en œuvre du déploiement du comptage communicant pour ses 11 millions de clients particuliers et professionnels.

Ce déploiement s'inscrit dans une démarche de concertation qui a permis à toutes les parties prenantes intéressées d'exprimer leurs attentes. La CRE a mené en parallèle une étude technico-économique sur le projet. L'ensemble de ces travaux a conduit à la conclusion qu'une solution technique performante, à un coût acceptable par la communauté, fiable dans le temps et répondant aux besoins de l'ensemble des parties prenantes pouvait être conçue. La CRE a ainsi délibéré le 21 juillet 2011 en faveur du lancement de la phase de construction du projet.

Le déploiement du compteur communicant gaz « Gazpar » a été approuvé le 23 septembre 2014 par décision de la Ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie et du Ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique.

A partir de 2016, 150 000 premiers compteurs communicants Gazpar seront déployés sur quatre zones pilote rassemblant 24 communes représentatives des différentes situations rencontrées (typologie des consommateurs et configuration urbaine). A l'issue de ce pilote qui durera 1 an, le déploiement des 11 millions de compteurs se poursuivra sur 6 ans, en parallèle sur l'ensemble des régions françaises, pour se terminer fin 2022.

Pour assurer le bon déploiement des compteurs communicants GAZPAR, GRDF s'engage notamment à :

- déployer une chaîne communicante, en lien avec les collectivités ;
- informer les clients sur les modalités de mise à disposition de leurs données de consommation ;
- mettre à disposition les données quotidiennes de consommation directement sur un site internet ;
- répondre favorablement aux demandes de données de consommation horaires ;
- respecter les objectifs du projet dans toutes ses dimensions (calendrier, coûts, performance) conformément aux mécanismes de régulation incitative mis en place par la CRE.

Dans le cadre du déploiement de Gazpar et afin de favoriser les actions de maîtrise de la demande d'énergie, GRDF mettra à disposition des consommateurs leurs données de comptage accompagnées de toutes les informations utiles à leur appropriation (lexique, températures extérieures...), des systèmes d'alerte liés au niveau de leur consommation, ainsi que des éléments de comparaisons issus de moyennes statistiques basées sur les données de consommations locales et nationales. La mise en œuvre de ces dispositions se fera en concertation avec les fournisseurs et plus généralement l'ensemble des parties prenantes.

De plus, GRDF s'engage à mener des expérimentations en collaboration avec l'ADEME, afin d'identifier et d'évaluer les modes d'information et d'accompagnement les plus efficaces pour que les ménages

s'approprient leurs données de consommation de gaz naturel et s'engagent dans la maîtrise de la demande d'énergie.

3. LE DEVELOPPEMENT EQUILIBRE DU TERRITOIRE

En tant que gestionnaire du réseau de distribution de gaz naturel, patrimoine des collectivités locales, dans près de 9500 communes françaises, GRDF s'implique dans l'accompagnement des territoires. Cet engagement se traduit à la fois par la mise en place d'une politique favorisant l'accès au gaz naturel au plus grand nombre, mais aussi l'accompagnement des collectivités et plus généralement des maîtres d'ouvrage publics ou privés dans leurs projets d'aménagement du territoire.

3.1. *Valoriser l'utilisation du réseau public de gaz naturel au bénéfice de la collectivité*

Sur le territoire qu'il dessert, GRDF contribue au développement et à la bonne utilisation du réseau de distribution de gaz naturel en tant qu'outil essentiel de la politique énergétique française visant à apporter aux consommateurs des solutions, en particulier de chauffage, performantes aux plans économique et environnemental.

Optimiser le réseau public de gaz naturel par la conquête de nouveaux clients ;

GRDF s'engage à mener, en partenariat avec les collectivités, une politique permettant d'augmenter le nombre de clients raccordés, afin d'optimiser les investissements déjà consentis dans le réseau de distribution, dans le respect des règles de concurrence et des critères de rentabilité. En particulier, GRDF :

- réalise le raccordement des demandeurs sous réserve de la faisabilité technique et économique des projets ;
- favorise la densification du réseau de distribution de gaz dans les communes déjà alimentées ;
- répond aux appels à candidature des communes non alimentées en gaz dès lors que la population susceptible d'être desservie justifie l'investissement correspondant.

Indicateur 1 : *nombre de nouveaux logements gaz raccordés au réseau chaque année.*

Indicateur 2 : *nombre de nouveaux clients tertiaire et industrie raccordés au réseau chaque année.*

Optimiser le réseau public de gaz naturel par l'accompagnement et l'expertise gaz naturel auprès des clients existants

Pour assurer une utilisation optimisée du réseau public de gaz naturel, et réduire les coûts pour les clients finaux, GRDF doit non seulement raccorder de nouveaux clients au réseau mais doit aussi fidéliser à l'usage du gaz naturel les clients déjà raccordés. C'est en effet le nombre de clients résultant de la conquête et de la fidélisation qui détermine les coûts de distribution gaz pour la collectivité.

Aussi, en complément de son action de conquête, GRDF accompagne les clients déjà raccordés au réseau pour qu'ils continuent d'utiliser des solutions gaz performantes (gaz, gaz/ENR ou gaz hybrides)

afin d'optimiser leur consommation énergétique pour tous leurs usages. Pour ce faire, GRDF apporte son expertise sur le gaz naturel, aux clients finaux comme à la filière, sur les meilleures solutions gaz naturel et sur les bonnes pratiques en matière de rénovation gaz.

Indicateur 1 : nombre annuel d'apport d'expertise au client et à la filière.

Indicateur 2 : solde de clients Particuliers et Petits Professionnels.

3.2. Prendre en compte les attentes des collectivités locales

GRDF s'engage à assurer un haut niveau de satisfaction aux collectivités. Dans ce cadre, GRDF réalise une étude de confiance auprès des collectivités territoriales qu'il dessert en gaz naturel afin de mesurer leur appréciation et de recueillir leurs attentes majeures vis-à-vis de ses activités. L'objectif de cette étude est d'évaluer le regard porté par les élus et les fonctionnaires territoriaux sur l'évolution du secteur énergétique, la qualité des prestations et de la relation avec GRDF, ainsi que sa capacité d'accompagnement, d'expertise et de conseil.

Indicateur de suivi : Transmission aux pouvoirs publics des résultats de l'enquête annuelle auprès des collectivités concédantes.

3.3. Accompagner les collectivités dans la transition énergétique des territoires

GRDF contribue aux réflexions des collectivités dans leurs politiques de transition énergétique et les accompagne dans leurs projets d'aménagement de leurs territoires, particulièrement en matière de maîtrise de la demande d'énergie et de développement des énergies renouvelables en leur proposant une diversité de solutions innovantes et performantes qui associent gaz naturel et énergies renouvelables (chaudières à condensation, chaudières hybrides, micro-et mini-cogénération, pompe à chaleur à absorption gaz...)

GRDF contribue, par son expertise, aux réflexions des aménageurs et maîtres d'ouvrage impliqués dans des projets d'ingénierie territoriale : il facilite et accompagne la réalisation de bâtiments répondant à la réglementation thermique 2012.

GRDF accompagne les collectivités dans leur politique de rénovation, de leur propre patrimoine ou dans le cadre d'opérations de rénovations diffuses dans les quartiers, en leur présentant la pertinence des solutions gaz/ENR performantes.

A la demande des collectivités ou des porteurs de projets, GRDF les informe sur les opportunités liées au développement du biométhane et du GNV (cf. point 5).

3.4. Contribuer au développement des maisons de services au public

Fort de sa présence territoriale et de ses engagements de service public, GRDF s'engage à participer au dispositif des maisons de services au public. A ce titre, GRDF accompagnera le déploiement de ces maisons dans les communes alimentées en gaz naturel notamment au regard des enjeux énergétiques locaux et des activités de distribution. GRDF contribuera au Fonds de déploiement des maisons de services au public, essentiellement en fonction de sa présence effective dans le dispositif, dans la limite d'une contribution maximale de 1 M€ sur la période du présent contrat.

4. LA SECURITE

La sécurité des utilisateurs du gaz naturel et des riverains des installations de distribution de gaz est une préoccupation permanente de GRDF. Dans le cadre du présent Contrat de Service Public, GRDF s'engage à poursuivre les actions visant à assurer la sécurité des personnes et à garantir la sécurité des installations dont il est propriétaire, concessionnaire ou exploitant. GRDF s'engage également, en appui des différentes filières professionnelles, à favoriser la sécurité des installations intérieures (dites en aval du compteur) qui sont placées sous la responsabilité des clients finals.

4.1. *Concernant l'activité « anti endommagement »*

Dans le cadre de la mise en œuvre de la réglementation de lutte contre les dommages aux ouvrages, GRDF poursuivra les actions initiées sur les thématiques suivantes :

- GRDF poursuivra sa démarche de collaboration avec l'ensemble des parties prenantes (pouvoirs publics, entreprises de travaux, collectivités) pour accompagner le déploiement du module pédagogique de prévention des dommages aux ouvrages, en lien avec les organismes de formation, et plus globalement poursuivre les actions de prévention des dommages aux ouvrages engagées de façon volontariste par GRDF avec et aux cotés des parties prenantes concernées ;
- GRDF confortera les actions engagées en matière de résorption des tronçons de réseaux ou des branchements en fonte grise pour lesquels GRDF réagit aussi rapidement que possible en cas de découverte d'un ouvrage de ce type. GRDF s'engage à communiquer auprès des DREAL les résultats des audits de contrôle de qualité des démarches et des éventuels plans d'actions complémentaires permettant de réunir les conditions de clôture du dossier ;
- Enfin et plus généralement, GRDF s'engage à apporter son expertise et son concours aux travaux préparatoires des futures évolutions réglementaires.

GRDF s'engage à mener une action volontariste visant à transcrire en cartographie de classe A, le flux des ouvrages nouvellement mis en service et de façon progressive, et les ouvrages existants.

Indicateur de suivi : *Taux de km de réseau en classe A (stock et flux).*

GRDF s'engage à poursuivre ses actions visant à renforcer la prévention des dommages aux ouvrages.

Indicateur de suivi: *Nombre de dommages aux ouvrages avec fuite rapporté au nombre de DICT pour lesquelles GRDF est concerné.*

GRDF s'engage à poursuivre les actions de protection des branchements neufs et existants par la pose d'organe de coupure automatique en cas de dommages aux ouvrages ou de feux de coffret.

Indicateur de suivi: *Nombre de dispositifs de protection automatisés installés chaque année sur les branchements neufs et existants.*

GRDF poursuit ses actions visant à l'amélioration et la rapidité des opérations de mise en sécurité des personnes et des biens, et ce notamment par une coopération renforcée avec les services départementaux d'incendie et de secours.

Indicateur de suivi : *Nombre de procédures gaz renforcées (PGR) rapporté au nombre d'interventions de sécurité gaz.*

4.2. **Concernant l'activité distribution**

GRDF est engagé dans une politique volontariste de maintenance des ouvrages, notamment des postes de détente réseaux.

Indicateur avec objectif : 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.

En ce qui concerne les interventions de sécurité, GRDF s'engage à intervenir en moins d'une heure dans plus de 95% des cas.

Indicateur avec objectif : Taux d'intervention en moins d'une heure >95%

Indicateur de suivi : Taux d'accessibilité d'Urgence Sécurité Gaz pour les clients

GRDF poursuit ses actions de maintenance des ouvrages en concession, notamment les conduites d'immeubles et montantes qui relèvent des installations collectives en immeubles. Dans ce cadre, GRDF s'engage sur la période du présent contrat à finaliser les actions de sécurisation des conduites d'immeubles en plomb alimentées par un réseau basse pression et sensibles au risque incendie, incluant les ouvrages identifiés à l'occasion de l'inventaire complémentaire des branchements collectifs engagé par GRDF.

L'inventaire complémentaire consistera à visiter systématiquement les adresses pour lesquelles plusieurs clients y sont identifiés dans la base clientèle et pour lesquelles il n'y a pas de branchements collectifs correspondants dans l'inventaire technique. Après l'établissement précis des listes d'adresses à visiter et après une phase de préparation des opérations de recensement, cet inventaire complémentaire s'achèvera fin 2017. Il devrait permettre le recensement d'environ 150 000 branchements collectifs. GRDF devrait identifier de nouvelles conduites d'immeubles en plomb alimentées par un réseau basse pression et sensibles au risque incendie, dont le nombre, estimé à partir d'études purement statistiques, est évalué à environ 4000.

Dans l'hypothèse où apparaîtraient des problèmes techniques et/ ou liés aux autorisations requises et/ou à l'absence d'un panel de fournisseurs suffisant, GRDF en informe le ministère en charge de l'énergie lors des points annuels de suivi du contrat et propose un échéancier de résorption des installations qui ne seraient pas mises en conformité durant cette période.

Indicateur avec objectif : 100% des ouvrages concernés traités fin 2017, sous réserve des conditions prévues au présent contrat.

En cas de crue, l'enjeu majeur pour GRDF est d'assurer la sécurité des personnes et des biens, ce qui implique :

- de réaliser les opérations de mise en sécurité du réseau et des habitants ;
- d'assurer le fonctionnement normal du réseau dans les zones non impactées par la crue.

Une fois la décrue amorcée, GRDF réalimentera les clients privés de gaz dans les meilleurs délais. Afin d'anticiper un tel événement, GRDF s'engage à participer aux exercices de crise de simulations de crues centenaires sous la coordination de l'autorité locale lorsqu'un risque est avéré et porté à la connaissance des équipes opérationnelles de GRDF.

4.3. *Contribution à la sécurisation des installations intérieures*

GRDF poursuit sa politique de contrôle des installations intérieures de gaz inactives depuis plus de six mois et s'engage à accompagner les clients en situation de danger grave et immédiat (DGI) afin qu'ils procèdent aux travaux nécessaires à la remise en sécurité de leur installation.

Dans le domaine du partenariat avec les organisations professionnelles d'installateurs, GRDF contribue au suivi et à l'amélioration de la qualité des installations intérieures à travers sa participation à l'association Habita+ qui anime le dispositif qualité « Professionnels du Gaz ».

GRDF engage, dans le cadre du budget alloué par la CRE, des actions de communication à destination des utilisateurs du gaz naturel et des partenaires de la filière gazière (installateurs notamment) en utilisant des supports de communication appropriés diffusés lors des raccordements ou des mises en service afin d'informer les clients sur les conditions d'utilisation en toute sécurité de l'énergie gaz naturel.

Dans le cadre de l'application de l'arrêté du 25 avril 2012 interdisant les raccordements dangereux des installations de cuisson (robinet à bouts soudés), GRDF poursuit son engagement à inciter les clients à les faire remplacer par un équipement sécurisé (robinet normalisé à obturation automatique intégrée).

GRDF accompagne le rétablissement de l'installation des clients ayant subi une intoxication au monoxyde de carbone (CO) et devant faire réaliser un contrôle de conformité, conformément à l'article 26 IV C de l'arrêté du 20 août 1977 modifié. Dans ce cadre, GRDF s'engage à prendre en charge le contrôle de conformité.

GRDF accompagne les bailleurs sociaux pour leur faciliter la mise en place d'actions de diagnostics groupés de leurs installations intérieures gaz.

GRDF accompagne les bailleurs sociaux et les syndicats de copropriété pour les mises en conformité des Dispositifs de Sécurité Collective (DSC) sur les immeubles dont l'évacuation des produits de combustion (EVAPDC) s'effectue avec des dispositifs de Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC Gaz). GRDF informe les bailleurs et syndicats, traite les situations douteuses détectées par les diagnostiqueurs et assure le suivi des mises en conformité.

GRDF tient un rôle moteur au sein du Centre National d'Expertise Gaz (CNPG) qui regroupe toutes les filières gaz pour accompagner les pouvoirs publics dans l'écriture et l'actualisation de tous les textes réglementaires relatifs à la sécurité des installations des matériels gaz, chez le client particulier, dans les établissements du secteur tertiaire ou dans les établissements recevant du public.

GRDF engage diverses actions pour participer à la sécurisation des installations intérieures gaz, à la maîtrise de l'énergie et à la prévention de la précarité énergétique à destination des populations les plus fragiles disposant d'un chauffage individuel au gaz :

- **Dans le secteur social hors politique de la ville**, GRDF contribue activement au déploiement des volontaires du service civique de la transition énergétique aux côtés des fondations Agir contre l'exclusion (FACE) et Unis-Cité. Ces missions portent sur la prévention de la précarité énergétique grâce à des actions de sensibilisation à la maîtrise de la consommation d'énergie et aux éco-gestes mais aussi sur des conseils de prévention et de sécurité sur leurs installations gaz.
- **Dans le secteur social politique de la ville**, GRDF assure le déploiement du dispositif ISIGAZ qui soutient des bailleurs sociaux par le biais de structures de médiations locales. Les actions se traduisent principalement par des conseils à domicile auprès des locataires sur la bonne utilisation du gaz et sur la responsabilité de l'occupant dans l'entretien de son installation, la sensibilisation aux enjeux de sécurité relatifs à leur installation intérieure de gaz. Ses actions peuvent s'illustrer par la remise gratuite d'un flexible vissé sans date limite d'utilisation si nécessaire, ou la délivrance de conseils sur l'importance de maintenir les bouches d'aération propres et dégagées, sur la maîtrise de

la demande d'énergie avec possibilité de mise en œuvre immédiate par les occupants des conseils proposés ; ces conseils sont accompagnés de la fourniture de documents ou de kits.

- **Dans les territoires avec une densité importante de propriétaires occupants très modestes**, GRDF étend l'action des volontaires du service civique au repérage de situations de précarité énergétique permettant ainsi d'enclencher d'éventuels travaux de réhabilitation en lien avec le programme « Habiter Mieux » de l'ANAH.
- **GRDF participe aux côtés de l'ANAH** à la sécurisation des installations intérieures gaz des propriétaires occupants très modestes, dans le cadre de la réhabilitation énergétique de leur logement.

Indicateur avec objectif - Dispositif ISIGAZ : GRDF s'engage à mener 50 000 missions sur 2015-2018 pour un budget de 850 k€/an.

Indicateur avec objectif - 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.

Indicateur de suivi - Dispositif ANAH : Nombre de logement de propriétaires occupants très modestes au sens de l'ANAH sécurisés et réhabilités avec l'aide de GRDF par an.

GRDF engage une très forte action (R&D, portage filières, financements) sur la question de l'Évacuation des Produits De Combustion (EVAPDC) afin de concilier les enjeux de la transition énergétique (remplacer les anciennes chaudières par des chaudières performantes à condensation) et les questions de sécurité (comment installer ces nouvelles chaudières sur les anciens conduits EVAPDC non adaptés) afin de ne pas créer des situations à risque chez les 3 millions de clients concernés.

Indicateur de suivi : Nombre de diagnostics des installations intérieures inactives depuis plus de six mois réalisés par an.

5. LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Les actions de GRDF en faveur de la promotion du gaz naturel et du développement de ses nouveaux usages contribuent à la politique énergétique en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre et de diversification du mix énergétique.

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

Accompagnement de la filière GNV / biométhane carburant

Le carburant gaz naturel et le biométhane carburant sont des solutions pertinentes pour contribuer à l'amélioration de la qualité de l'air dans les centres urbains. A ce titre, GRDF s'engage pour leur développement et notamment à :

- Poursuivre l'acquisition et l'utilisation de véhicules GNV pour sa propre flotte de véhicules dans la limite de coûts raisonnables

- Etudier l'opportunité de stimuler la filière GNV et bio GNV (implantations de stations, mécanismes incitatifs, simplification administrative...) notamment en application de la directive européenne sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs

Accompagnement des collectivités dans leur projet de mobilité durable au gaz naturel

GRDF s'engage à accompagner les collectivités dans leurs projets de mobilité au gaz naturel en mettant à leur disposition et à celle des porteurs de projet, dans chaque région, des interlocuteurs-référents qui les accompagneront et leur fourniront l'expertise nécessaire pour mener à bien chaque étape des projets : études de pré-faisabilité technique du projet, mise en relation des acteurs de la filière dans le respect du principe de non discrimination, raccordement des stations d'avitaillement aux réseaux de distribution.

A titre d'illustration, GRDF contribue notamment actuellement à l'expérimentation de nouveaux modes de mobilité sur une grande métropole en étudiant la faisabilité d'une mutualisation de l'avitaillement en GNV, l'aide au financement des équipements nécessaires à l'utilisation publique de stations privatives et l'équipement en métrologie embarquée des véhicules GNV utilisés dans l'aire de la métropole afin d'évaluer les performances environnementales des véhicules (consommation, émissions de polluants...)

Au cœur de l'économie circulaire et de la mobilité durable, les projets de méthanisation et la valorisation en biométhane carburant font l'objet d'un accompagnement de GRDF auprès des collectivités et des porteurs de projet.

Développement de la filière d'injection de biométhane

Le biométhane est une énergie d'avenir dont les bénéfices environnementaux sont à la fois globaux et locaux. En effet, le biométhane permet :

- de réduire les émissions locales de gaz à effet de serre (GES) par le recyclage des déchets et effluents sur leurs lieux d'émission ;
- de substituer des engrais chimiques par des engrais naturels, à savoir le digestat qui est la partie résiduelle solide de la production de biométhane ;
- d'agir positivement sur le risque climatique global et de contribuer à l'atteinte des objectifs de développement des énergies renouvelables (ENR) fixés pour 2020 et 2030 en France : 23% d'ENR dans la consommation finale d'énergie et 10% d'ENR dans les transports en 2020, 32 % d'ENR dans la consommation finale d'énergie avec notamment 10 % d'ENR dans la consommation de gaz en 2030.

Pour favoriser le développement de ce gaz vert, GRDF accompagne les collectivités dans leurs projets d'injection de biométhane dans les réseaux de distribution en mettant à leur disposition et à celle des porteurs de projet dans chaque région, des interlocuteurs-référents qui les accompagneront et leur fourniront l'expertise nécessaire pour mener à bien chaque étape des projets : études de faisabilité technique du projet (distance au réseau et compatibilité entre débit injecté et consommations du réseau), construction du poste d'injection puis exploitation en toute sécurité pendant toute la durée de l'injection.

Par ailleurs, GRDF s'engage à jouer un rôle actif dans l'animation de la filière biométhane, notamment en contribuant au pilotage, avec l'ADEME, d'un groupe de travail visant à établir les règles techniques de l'injection. Cette concertation de tous les acteurs de la filière vise à permettre l'émergence puis le développement d'une filière biométhane pérenne.

GRDF continuera à mener par ailleurs des études permettant d'éclairer les perspectives techniques et économiques de la filière.

5.2. *Promotion des solutions performantes d'utilisation du gaz auprès des filières gaz pour accompagner les réglementations thermiques ou techniques, françaises ou européennes, en neuf comme en rénovation*

Accompagner la filière gaz sur les réglementations en vigueur

D'une façon générale, GRDF contribue au déploiement de solutions techniques gaz naturel performantes répondant à l'attente des clients, aux enjeux environnementaux et économiques associés à la transition énergétique, et aux réglementations françaises et européennes, tant en maison individuelle, en logement collectif, que dans les secteurs tertiaire et industrie.

Pour cela, GRDF assure l'information et la promotion des solutions gaz, gaz/ENR, gaz hybride les plus performantes en fonction des réglementations en vigueur, en construction neuve comme en rénovation, auprès des différents acteurs de la filière : bureaux d'études ; installateurs ; sociétés de maintenance ; exploitants afin que ces professionnels portent les solutions les plus performantes aux clients finaux.

Dans ce cadre, et en complément des différentes actions de communication ou d'animation qu'il conduit (réunions filière, présence sur salons, action de communication), GRDF met à disposition des filières professionnelles gaz un centre d'expertise sur les usages et les règles d'implantation des solutions gaz (CEGIBAT).

Pour accompagner la transition énergétique et les opérations de rénovation performantes, GRDF accompagne la filière des installateurs vers la qualification Reconnue Garant de l'Environnement.

Indicateur : *pourcentage de partenaires GRDF « Professionnels du Gaz » qualifiés RGE.*

Préparer la filière gaz aux futures réglementations.

Au-delà de l'accompagnement de la filière sur les meilleures solutions gaz naturel et les meilleures qualifications dans le cadre des réglementations existantes, GRDF accompagne la filière dans la préparation des réglementations à venir dans le neuf comme dans l'existant : Réglementation RT2012 avec critère d'émissions de CO₂, labels RT2012 à venir ; Réglementation Bâtiment Responsable ; Directive européenne ERP 2015-2018 ; Réglementation dans l'existant ; arrivée de la maquette numérique...

Cet accompagnement se traduit par de l'information sur les évolutions réglementaires, sur l'évolution des aides publiques disponibles, sur l'évolution des qualifications nécessaires, par de la préparation à la mise en œuvre des nouvelles solutions et par de la R&D sur de nouvelles solutions avec les différents constructeurs de matériels gaz pour faire évoluer leurs gammes de produits en cohérence avec les échéances réglementaires.

5.3. *Accompagnement des maîtres d'ouvrages et des consommateurs finals dans l'efficacité énergétique, en construction neuve et en rénovation*

Dans le cadre de son obligation de service public relative à l'efficacité énergétique, GRDF, acteur impliqué dans la transition énergétique, accompagne les politiques publiques de construction et de rénovation auprès de l'ensemble des acteurs concernés par la décision énergétique : collectivités, bailleurs sociaux, maîtres d'ouvrages, clients finaux, Points de Rénovation Info Services (PRIS)...

GRDF accompagne les décideurs énergétiques sur les solutions gaz naturel dans la construction neuve. GRDF apporte de l'expertise gaz naturel aux :

- Constructeurs de Maisons individuelles, promoteurs privés et bailleurs sociaux sur les meilleures solutions gaz naturel en construction neuve dans le cadre de la Réglementation Thermique RT2012.
- Collectivités Locales, les aménageurs, les lotisseurs sur l'intérêt des solutions gaz dans le cadre de l'aménagement des nouveaux quartiers.
- Clients finaux sur les atouts techniques, économiques et environnementaux des solutions gaz dans le neuf, de manière neutre et objective, dans le cadre de sa mission de service public, par rapport à la gamme de produits proposés par les différents constructeurs.

Indicateur de suivi : Nombre annuel d'opérations d'accompagnement de décideurs énergétiques pour des opérations de construction neuve.

GRDF accompagne les décideurs énergétiques pour des rénovations gaz performantes en existant. GRDF apporte de l'expertise gaz naturel aux :

- Collectivités Locales pour leurs programmes de rénovation de leurs propres patrimoines ou de rénovation de leurs quartiers,
- Bailleurs sociaux dans leurs programmes de rénovation progressif des logements sociaux impulsés par les pouvoirs publics en apportant une aide aux bailleurs pour la connaissance des consommations des bâtiments de leurs parcs, des conseils énergétiques sur les gammes de solutions permettant d'améliorer significativement l'étiquette énergétique des bâtiments sociaux rénovés et pour la réalisation d'opérations de référence reproductibles.
- Bailleurs sociaux et les syndicats de copropriété autour de la bonne adéquation entre les nouvelles solutions gaz naturel performantes et les dispositifs existants d'évacuation des produits de combustion, aussi bien pour une bonne performance énergétique que pour la sécurité des utilisateurs.
- Points Régionaux d'Information Services sur les solutions gaz afin qu'ils apportent un conseil actualisé et de qualité aux clients finaux sur les solutions gaz.
- Clients finaux sur les atouts techniques, économiques et environnementaux des solutions gaz de manière neutre et objective, dans le cadre de sa mission de service public, par rapport aux différents produits du commerce proposés par les différents constructeurs
- Opérateurs locaux et particuliers en relais du Plan de Rénovation Énergétique de l'Habitat lancé par le Gouvernement fin 2013 et du service public de la performance énergétique de l'habitat, en fournissant information et conseil en amont sur les solutions gaz/EnR/isolation efficaces, en orientant les ménages, notamment les plus précaires, sur les dispositifs d'aides mobilisables et en facilitant l'accès à son réseau de partenaires professionnels qualifiés.

Indicateur de suivi : Nombre annuel d'opérations d'accompagnement de décideurs énergétiques pour des opérations de rénovation par segment (logement social, collectivités, particuliers).

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

Conformément à la directive 2012/27 relative à l'efficacité énergétique (article 15), GRDF s'engage à réaliser au plus tard le 30 juin 2015 une évaluation sur le potentiel d'efficacité énergétique des infrastructures de distribution exploitées et identifier les mesures et les investissements techniquement réalisables permettant des améliorations rentables de l'efficacité énergétique, et le cas échéant le calendrier associé pour leur mise en œuvre.

6. LA POLITIQUE DE RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT

6.1. *Contribuer au développement des usages et solutions performantes*

GRDF apporte son expertise et sa connaissance du marché gaz pour piloter, en partenariat avec les fabricants de matériels, le développement des usages et solutions techniques performantes comme par exemple les systèmes associant gaz naturel et énergies renouvelables (couplage avec le solaire, pompes à chaleur gaz naturel), les systèmes de production simultanée de chaleur et d'électricité (micro/mini cogénération, pile à combustible), les systèmes hybrides de chauffage et/ou de climatisation/rafraîchissement (chaudières + pompe à chaleur, chaudières + chauffe eau thermodynamique).

Pour mesurer les performances de ces technologies nouvelles, GRDF et l'ADEME sont associés, jusqu'en 2015, par un Accord Cadre qui permet le cofinancement d'instrumentations réalisées par des tiers, ainsi que le suivi de sites pilotes. Cet Accord Cadre, particulièrement apprécié par les deux parties, sera renouvelé pour la période 2016 – 2018.

Au-delà du développement des solutions, GRDF travaille en partenariat avec l'ensemble de la filière gazière (constructeurs, bureaux d'études, installateurs, SAV, maîtres d'ouvrages) pour faciliter la pénétration de ces solutions sur le marché et accompagner la phase de déploiement industriel de ces solutions dans le cadre des réglementations en vigueur.

6.2. *Préparer les prochaines étapes de la transition énergétique*

GRDF poursuit sa politique d'innovations sur les solutions énergétiques de demain visant en particulier à :

- Développer des produits performants associant gaz naturel et les énergies renouvelables dans le domaine résidentiel (PAC gaz, micro et min cogénérations, piles à combustible,...).
- Promouvoir de nouveaux procédés économes en énergie et l'utilisation rationnelle du gaz dans l'industrie et le tertiaire, notamment les systèmes associant l'électricité et le gaz.
- Développer des solutions d'évacuation des produits de combustion pour le déploiement des chaudières à condensation dans les bâtiments collectifs neufs et existants.

GRDF poursuit ses recherches sur les techniques relatives à l'amélioration de l'injection de biométhane dans les réseaux de distribution, notamment sur l'analyse de la qualité du gaz et l'odorisation.

Par ailleurs, GRDF s'engage à étudier la faisabilité de l'injection de gaz autres que le gaz naturel dans ses réseaux, et notamment l'hydrogène. Il s'engage à ce titre à contribuer aux réflexions prospectives sur le développement de ces filières.

GRDF contribue aux travaux de recherche portant sur la modernisation des infrastructures de distribution de gaz dans la perspective des "Smart Gas Grids" pour un montant annuel supérieur à 8 M€ par an.

Ces travaux de R&D s'associent aux efforts de R&D soutenu sur les nouveaux produits gaz en résidentiel, tertiaire et industrie et sur le développement des solutions GNV pour un montant annuel supérieur à 6 M€ par an.

Indicateur : investissement annuel de R&D sur la préparation de l'avenir des solutions gaz dans l'habitat, dans la mobilité et la modernisation des infrastructures de distribution

7. TITRE II : SUIVI ET BILAN

L'Etat et GRDF procéderont chaque année à un examen contradictoire de la mise en œuvre du présent contrat ainsi que de l'évolution des différents paramètres d'environnement. Ils pourront, sur ces bases, décider de procéder d'un commun accord à des ajustements au présent contrat.

A l'issue du présent contrat, un bilan sera établi conjointement par l'Etat et GRDF. Ce document fera l'objet d'une transmission au Parlement.

La compensation des charges correspondantes à l'exécution du présent contrat est réalisée conformément à l'article L. 452-1 du code de l'énergie, qui sera modifié par l'ordonnance prévue au 9° de l'article 167 de la loi relative à la transition énergétique.

Fait à *Paris*, le *30 novembre 2015*

En 3 exemplaires

Le ministre de l'Ecologie,
du Développement
durable et de l'Energie,



Ségolène Royal

Le ministre de l'Economie,
de l'Industrie et du
Numérique,



Emmanuel Macron

Le Directeur Général de
GRDF,



Sandra Lagumina