Compte rendu d'activité de concession 2025

TE80 DSP 2009



L’énergie est notre avenir, économisons-la !

01. L'essentiel de votre concession 7

Les chiffres clefs de votre concession 8
Vos interlocuteurs territoriaux 10
Votre contrat de concession 11

02. La transition écologique 15

Le gaz vert 16
La mobilité durable 24
La sobriété énergétique 26
Le bilan carbone 29

03. L'activité au quotidien 33

Les clients et leurs usages 34
Les services et les prestations 41
L'activité de comptage 45
L'écoute client 48
La chaine d'intervention 56
La sécurité du réseau 62

04. Le patrimoine de votre concession 73

Vos ouvrages 74
Les chantiers 79
Les investissements 82
La valorisation de votre patrimoine 88

05. Le compte d'exploitation 91

Le tarif de distribution de votre concession 92
La synthèse du compte d'exploitation 93
Les recettes 96
Les charges 98

06. GRDF & Vous 105

La distribution du gaz, une mission de service public 106
Une organisation à votre service 109
La responsabilité sociétale de l'entreprise 113
Le Portail Collectivités 118

« Consommer la bonne énergie au bon endroit, consommer moins avec des solutions performantes, consommer mieux avec des gaz verts produits localement, c'est la garantie d'une empreinte carbone allégée pour votre collectivité. »

L'édito



Mesdames et Messieurs, chères autorités concédantes,

Le compte-rendu annuel de votre concession est pour moi l'occasion de vous remercier à nouveau pour la confiance que vous nous accordez. En 2025, ce sont 300 renouvellements de contrats de concession qui ont été signés, preuve de cette confiance et de la pertinence du modèle finalisé en 2022 avec les fédérations d'élus. Ainsi, plus de la moitié des clients gaz bénéficient de ce modèle de contrat, témoignant du souhait des collectivités de piloter au mieux le service public de distribution de gaz.

Ce réseau performant vous appartient et, depuis toujours, nous avons à cœur de le gérer en toute sécurité. Les 470 millions d'euros d'investissements en 2025 en sont une illustration concrète. Les dommages aux ouvrages sont aussi en baisse constante grâce aux efforts de tous. Ce réseau est aussi un atout majeur pour sa résilience aux phénomènes climatiques, pour sa complémentarité avec les autres réseaux, qui a permis à tout le système énergétique français de passer les derniers pics hivernaux, et pour son rôle dans la dynamique des gaz verts.

Ces gaz verts sont au cœur des enjeux de la transition écologique. Avec le biométhane, dont la capacité atteint déjà près de 16 TWh, avec les autres gaz renouvelables et bas-carbone sur lesquels nous pourrons bientôt compter, notre ambition de 20% de gaz verts en 2030 et 100% en 2050 reste intacte. La publication récente de la PPE3 confirme la place incontournable et grandissante de ces gaz verts dans le mix énergétique, avec l'objectif de 44 TWh injectés en 2030. Avec les capacités existantes et les 18 TWh de projets en étude inscrits, le registre des capacités présente d'ores et déjà un volume à hauteur de 34 TWh par an, ce qui confirme que nos ambitions sont réalistes et compatibles avec les objectifs de la PPE3 et l'exigence d'un mix équilibré.

Car la transition énergétique ne se décrète pas : nous la construisons ensemble, avec nos compétences respectives et avec une vision spécifique pour chaque territoire. Dans un contexte international incertain, les gaz renouvelables représentent une opportunité stratégique pour les territoires en termes de développement économique local, de soutien à la filière agricole, de souveraineté énergétique et de décarbonation. Dans cette perspective, GRDF a bâti un projet d'entreprise audacieux, salué par l'ADEME en 2025. À travers celui-ci, GRDF s'engage notamment à vous accompagner dans la réduction de vos émissions de gaz à effet de serre.

Consommer la bonne énergie au bon endroit, consommer moins avec des solutions performantes, consommer mieux avec des gaz verts produits localement, c'est la garantie d'une empreinte carbone allégée pour votre collectivité.

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

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

Laurence Poirier-Dietz
Directrice générale





01.
L’essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clefs de votre concession 8

1.2 Vos interlocuteurs territoriaux 10

1.3 Votre contrat de concession 11

1.1 Les chiffres clefs de votre concession

Clientèle

187
Nombre de clients

1
Nombre de premières mises en service clients

2 785 MWh
Quantités de gaz acheminées

93,8%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

1
Nombre de réclamations

92,3%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2039
Année d'échéance du contrat

30
Durée du contrat

28/05/2009
Date d'entrée en vigueur du contrat

Économie

3 450 €
Redevance R1

4 481 €
Investissements réalisés sur la concession

75 k€
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance et sécurité

100 %
Taux de visites réalisées sur les robinets

4
Nombre d'interventions de sécurité gaz

3
Nombre d'incidents

Patrimoine

24 km
Longueur totale des conduites

178
Nombre de compteurs domestiques actifs

1.2 Vos interlocuteurs territoriaux



CHRISTINE CHAMU
Déléguée Territoriale

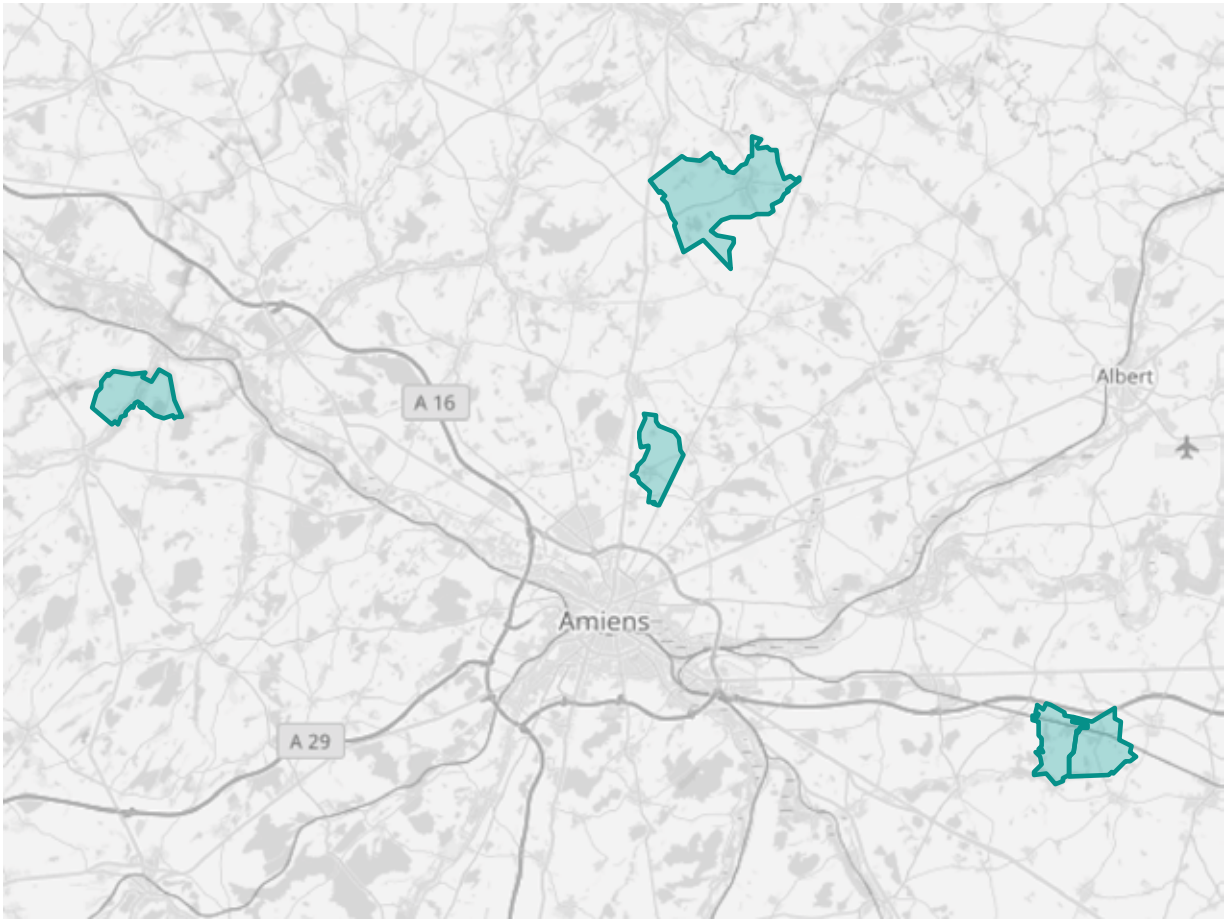
06 67 81 31 80
christine.chamu@grdf.fr

1.3 Votre contrat de concession

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

Date d'entrée en vigueur de votre contrat : 28/05/2009

Durée d'application de votre contrat : 30 ans



À fin 2025, votre contrat de concession porte sur les 5 communes administratives suivantes :

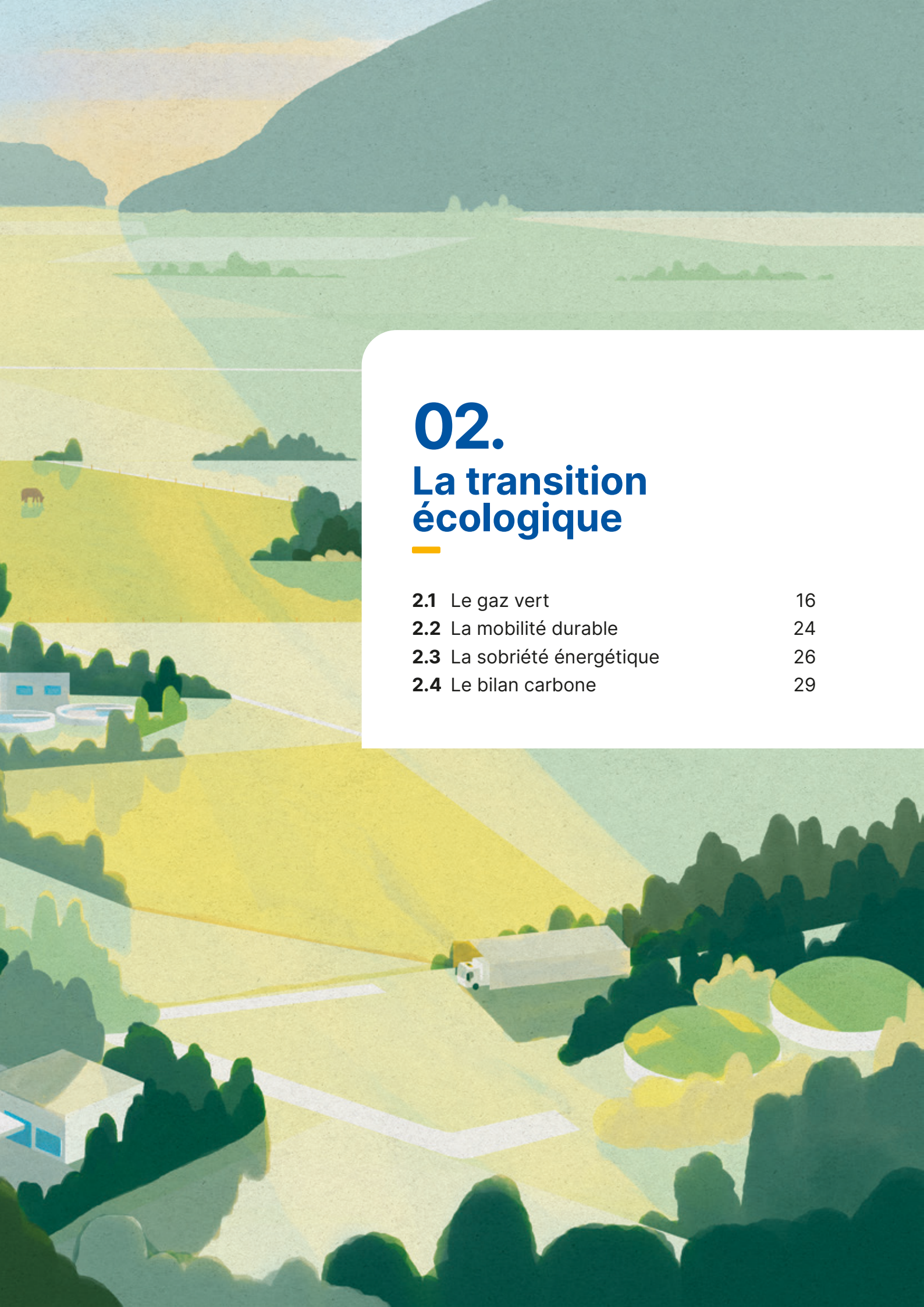
80070 - BEAUQUESNE
80099 - BETTENCOURT-RIVIERE
80202 - COISY
80400 - GUILLAUCOURT
80824 - WIENCOURT-L'EQUIPEE

Pour accéder aux informations détaillées du CRAC

Vous pouvez compléter votre lecture et votre analyse du CRAC en utilisant la « Plateforme de Données Concession » (PDC), qui vous donne accès directement à toutes les données

détaillées présentées dans le CRAC. Elle est accessible sur le site GRDF.fr via le « Portail Collectivités ».



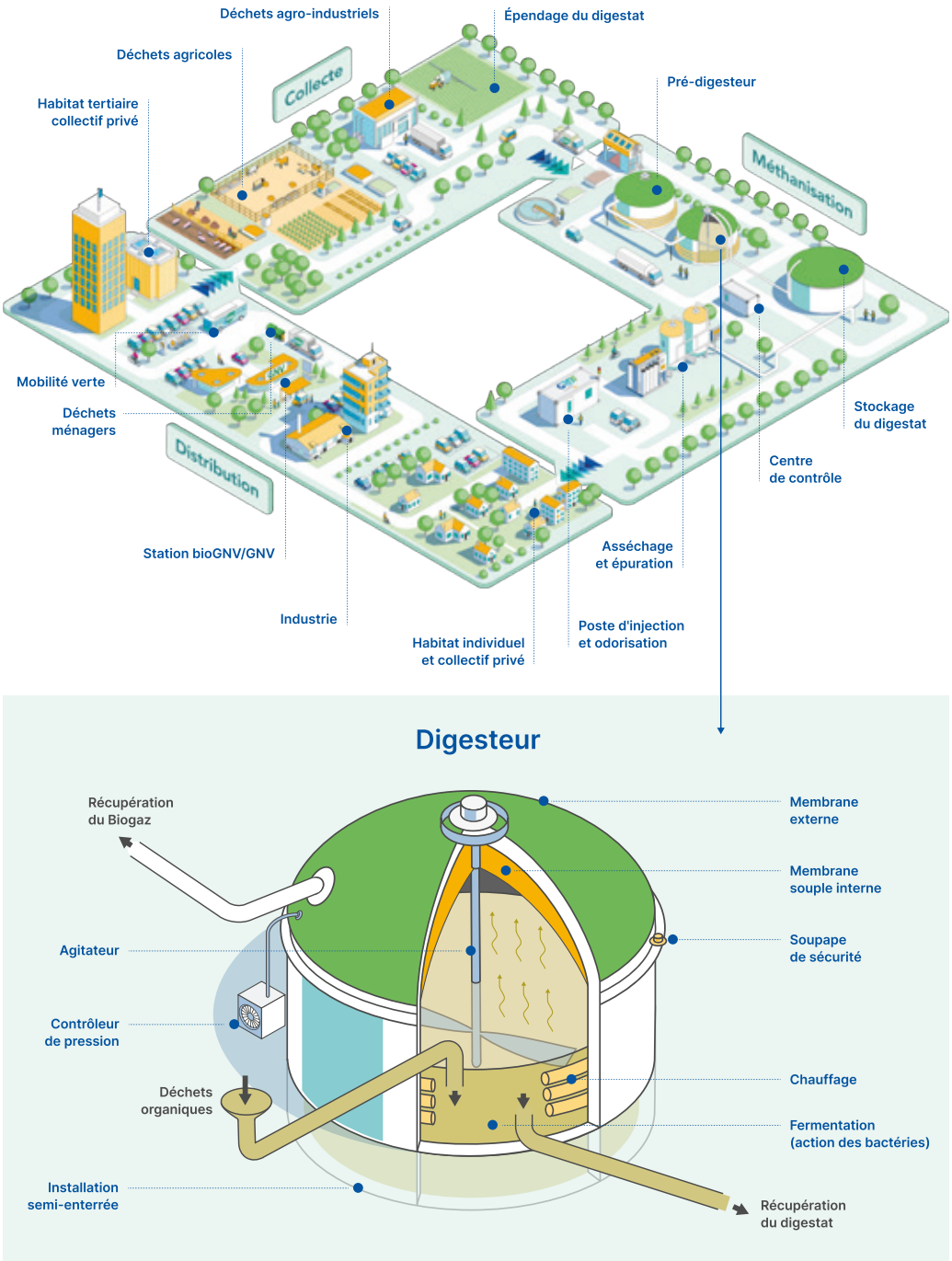


02.
La transition écologique

2.1 Le gaz vert 16
2.2 La mobilité durable 24
2.3 La sobriété énergétique 26
2.4 Le bilan carbone 29

2.1 Le gaz vert

Le gaz vert



Le biogaz est un gaz 100% renouvelable produit localement et issu de la fermentation anaérobie (méthanisation) de résidus agricoles, d'effluents d'élevage et de déchets des territoires. Après épuration, il atteint le même niveau de qualité que le gaz naturel et peut donc être injecté dans les réseaux et couvrir les besoins des clients en chauffage, cuisson, eau chaude sanitaire, carburant et usage industriel. On l'appelle alors biométhane.

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

Nombre de sites d'injection avec capacité d'injection et quantité injectée annuelle

Année	Maille de restitution	Nombre de sites	Capacité d'injection	Quantité injectée
2025	Département 80 (Somme)	10	2 983 Nm3/h	222 GWh



En 2025, la dynamique nationale d'injection de biométhane continue sa croissance avec 72 sites mis en injection dans l'année (dont 64 sur le réseau GRDF) contre 78 en 2024. 800 sites injectent désormais dans les réseaux gaz des opérateurs de réseau en France (dont 674 sur le réseau GRDF) soit une capacité raccordée de 15,5 TWh/an au total. Le volume de biométhane injecté en 2025 est de 13,2 TWh, soit l'équivalent de la production de près de trois réacteurs nucléaires sur une année pleine, ou la consommation en gaz de plus de 3,3 millions de logements neufs, tout cela confirmant le dépassement des objectifs de la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie 2 (PPE2) et la capacité du réseau gazier à faire transiter et acheminer un gaz vert produit localement.

Le nombre de mises en service prévues en 2026 est estimé à 118 soit une hausse importante, le tout renforcé par la ré-indexation du tarif d'achat en 2023 et la publication du décret sur les Certificats de Production de Biogaz (CPB) en juillet 2024, dont les obligations débutent dès 2026.

Les nouveaux projets identifiés en France et enregistrés au registre des capacités représentent un complément de capacité installée de près de 18 TWh/an, soit près de 800 projets inscrits, confirmant un potentiel encore important.

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

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

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

Le biométhane dispose de plusieurs atouts écologiques :

- Il émet 10 fois moins de gaz à effet de serre que le gaz naturel. Selon la base carbone de l'Ademe, le bilan GES du biométhane est de 42g CO_2 eql/kWhPCI.
- Sa production permet de traiter et de valoriser les déchets du territoire (agricoles, ménagers, industriels, agroalimentaires...),
- Sa production génère du digestat, un engrais organique naturel qui peut être épandu sur les terres agricoles et remplacer les engrais minéraux d'origine fossile,
- Sa production est un débouché pour les cultures intermédiaires plantées pour protéger les terres agricoles et améliorer le stockage du carbone dans le sol.

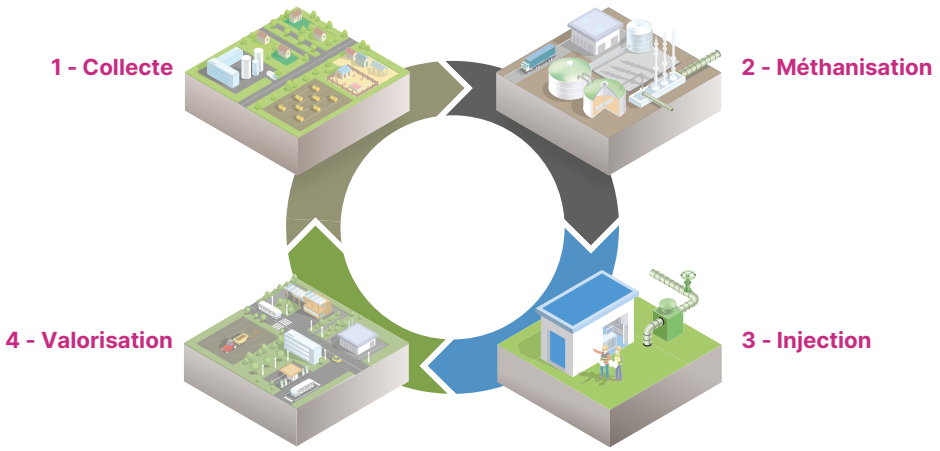
GRDF contribue au développement d'une économie circulaire pour les territoires car la méthanisation s'inscrit pleinement dans cette logique : elle permet à la fois de traiter et réduire le volume de déchets organiques, de produire une énergie locale et renouvelable et de créer une dynamique économique territoriale.

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

- Le biométhane favorise le développement d'une agriculture durable et pérenne économiquement,
- La filière crée des emplois non délocalisables directs : entre 3 et 4 emplois directs par site,
- Elle générait déjà plus de 8 000 emplois directs et indirects en 2025, comme le précise l'étude d'impact de la filière sur l'emploi en France. Elle pourrait créer jusqu'à 53 000 emplois d'ici 2030.
- La notoriété de la méthanisation est grandissante, mais reste encore insuffisamment connue du grand public, des associations locales environnementales et de certains élus locaux. Le développement d'un projet de méthanisation, le plus souvent en milieu agricole peut susciter des questions, voire des craintes : impacts sonores et olfactifs, risques environnementaux, perte de valeur du patrimoine immobilier... C'est pourquoi, l'information

et le dialogue avec l'ensemble des acteurs locaux (élus, habitants, associations...) sont primordiaux, notamment pour rapprocher la perception de la réalité. La concertation constitue cet espace de dialogue. Une information et un dialogue ouvert, empreint d'écoute et de transparence, contribuent à créer un climat de confiance avec l'ensemble des parties prenantes du territoire.

Le biométhane



1 - Collecte
Les déchets sont collectés et transportés sur le site de méthanisation.

2 - Méthanisation
Les déchets sont triés, préparés et introduits dans le méthaniseur.
Ils sont mélangés et chauffés.
Les bactéries les transforment en biogaz et digestat.

3 - Injection
Le biogaz est épuré et devient du biométhane.
Dans le poste d'injection, GRDF odorise et contrôle la qualité du biométhane.
Sa pression est ensuite régulée avant injection dans le réseau de distribution de gaz naturel.

4 - Valorisation
Le digestat, engrais naturel, peut être épandu sur les terres agricoles.
Le biométhane est injecté dans le réseau pour une utilisation similaire à celle du gaz naturel : chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, électricité, carburant...

Depuis le 1er janvier 2024, l'obligation du tri à la source des biodéchets en vue de leur valorisation est élargie à tous (citoyens, acteurs économiques, collectivités...). Leur mobilisation en méthanisation peut permettre de produire de 3 à 9 TWh/an de biométhane au bénéfice du verdissement du réseau de gaz et plusieurs millions de tonnes de digestats, engrais naturels substituts aux engrais de synthèse. Opportunité plutôt qu'obligation, l'appui à la mise en œuvre du tri à la source des biodéchets pour leur valorisation en méthanisation constitue un levier de poids pour la filière méthanisation et l'autonomie des territoires en les inscrivant au cœur des logiques d'économie circulaire.

Le droit à l'injection de biométhane a été créé dans le cadre de la loi « pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et une alimentation saine et durable » (dite « loi EGAlim ») et encadré par un décret puis une délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE). Cette loi permet le raccordement de producteurs de biométhane qu'ils soient situés aussi bien dans la zone de gaz concédée ou en dehors. À fin 2025, les investissements dans une soixantaine de rebours et plus de 2 000 km de maillages ont été validés par la CRE pour permettre la multiplication de points d'injection. À l'horizon 2028, les schémas de zonage validés par la CRE envisagent environ 650 millions d'euros de renforcement.

Le 6 juillet 2024, un décret et un arrêté relatifs à l'obligation de restitution des Certificats de Production de Biogaz (CPB) ont été publiés au Journal Officiel. Cette publication marque une étape décisive pour la filière biométhane en France. Créé en août 2021 par la loi Climat et Résilience, le mécanisme des CPB a pour objectif de stimuler la production

de biométhane et de contribuer à la Stratégie Nationale Bas Carbone de la France sans recourir aux finances publiques. À compter du 1er janvier 2026, les fournisseurs de gaz naturel devront restituer des CPB en proportion des volumes de gaz livrés aux secteurs résidentiel et tertiaire. L'obligation est fixée à 0,41 % des consommations en 2026, 1,82% en 2027 et 4,15% en 2028, soit environ 6,5 TWh de CPB à cette dernière échéance. En cas de manquement à cette obligation, les fournisseurs se verront infliger une pénalité de 100€/MWh de CPB manquant. Ce mécanisme constitue le relai de développement du biométhane attendu par la filière depuis plusieurs années et devrait représenter environ 50% des volumes acheminés dans les réseaux à l'horizon 2030.

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

En 2025, GRDF a poursuivi son engagement pour le développement du biométhane, en poursuivant son action sur la recherche et le développement (R&D), l'accompagnement des producteurs et la valorisation des biodéchets. Les efforts de R&D se concentrent sur la réduction des coûts d'injection du gaz vert, la maximisation des capacités d'injection du biométhane dans les réseaux, et la flexibilité des quantités injectées depuis les unités de méthanisation.

Le réseau de distribution, votre outil de décarbonation déjà ancré dans les territoires

Capitaliser un patrimoine stratégique

Résilient, souple et particulièrement dense en Hauts-de-France, le réseau est déjà dimensionné, prêt à accompagner la montée en puissance du gaz renouvelable, tout en assurant la continuité de desserte énergétique. Ancré dans les territoires, le gaz vert répond à la fois aux enjeux économiques, environnementaux et de sécurité d'approvisionnement. En valorisant les déchets biodégradables locaux et générant des emplois pérennes non délocalisables, il s'impose comme une énergie renouvelable et locale indispensable à la réussite de la transition énergétique.

Intégrer les Gaz Verts dans les réseaux

Des territoires déjà engagés

Avec au 31 décembre 2025, 107 sites de méthanisation en région, la production locale de gaz vert atteint 2,54 TWh, soit l'équivalent de la consommation chauffage de 423 000 logements neufs. Ces installations permettent d'éviter chaque année près de 517 000 tonnes de CO_2.

À horizon 2050, les Hauts-de-France disposent d'un potentiel de 17,8 TWh de gisements méthanisables (ADEME – Solagro), **une ressource stratégique pour transformer durablement leur modèle énergétique et renforcer leur autonomie.**

GRDF accompagne les collectivités pour valoriser ce patrimoine, accélérer la décarbonation du territoire et soutenir un **mix énergétique équilibré et durable**.

L'essor du biométhane en Hauts-de-France

Cartographie des unités de méthanisation par injection dans les réseaux de gaz - Etat au 15/01/2026.



Cartographie :
Unités en injection
Unité de méthanation biologique
Source : ODRE - opendata réseaux énergies

La Région Hauts-de-France a passé le cap des 100 unités de méthanisation qui injectent du gaz vert dans les réseaux de gaz (total 107 unités à janvier 2026 avec 90 raccordées au réseau GRDF, 15 sur le réseau NATRAN et 1 sur le réseau Gazelec + 1 unité de méthanation). Capacité de production : plus de 2,5 TWh, soit l'équivalent de 385 000 logements récents chauffés au gaz. Cela permet d'éviter chaque année à minima l'émission de près de 450 000 tonnes de CO_2

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

L'hydrogène renouvelable ou bas-carbone est un vecteur énergétique qui présente de multiples atouts : il peut être produit à partir de nombreuses sources d'énergies primaires

renouvelables (EnR) ou bas-carbone, ainsi que stocké et transporté sur de grandes distances grâce notamment à des réseaux de distribution.

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

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

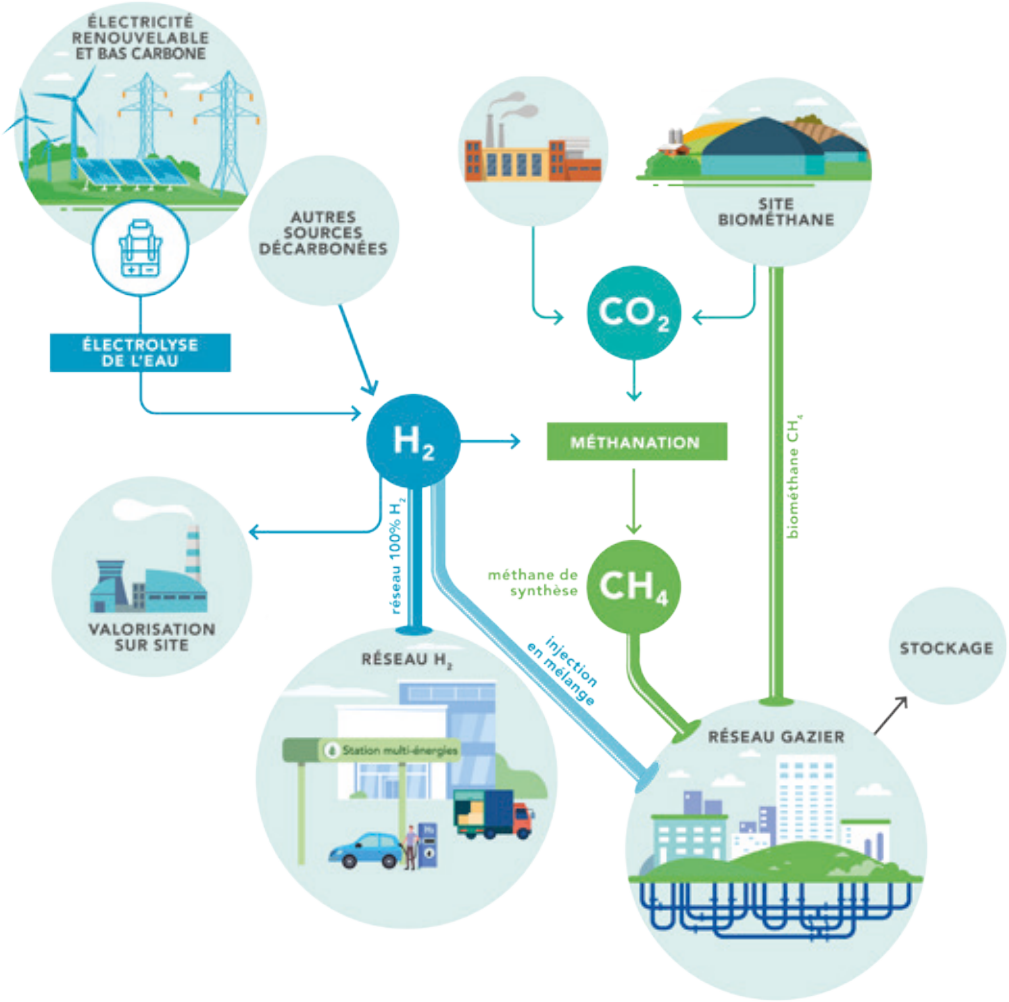
La France a publié en 2020 sa stratégie nationale hydrogène et a annoncé des subventions à hauteur de 10 milliards d'euros sur 10 ans, avec l'ambition d'être un leader dans le domaine, notamment sur la production d'hydrogène vert par électrolyse. Cette stratégie est en cours de révision et devrait mettre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

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

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

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

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


ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE ET BAS CARBONE
AUTRES SOURCES DÉCARBONÉES
SITE BIOMÉTHANE
ÉLECTROLYSE DE L'EAU
CO_2
H_2
MÉTHANATION
biométhane CH_4
réseau 100% H_2
méthane de synthèse
CH_4
VALORISATION SUR SITE
RÉSEAU H_2
injection en mélange
STOCKAGE
RÉSEAU GAZIER
Station multi-énergies

2.2 La mobilité durable

Le BioGNV/GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

La qualité de l'air et la lutte contre le réchauffement climatique sont des enjeux majeurs qui nécessitent l'engagement de l'ensemble des acteurs. Le secteur des transports reste un fort contributeur avec près d'un tiers des émissions de gaz à effet de serre en France et des émissions importantes de polluants locaux tels que particules et oxydes d'azote, notamment dans les centres-villes.

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

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

Le GNV et le BioGNV contribuent à l'amélioration de la qualité de l'air, en réduisant drastiquement les NOx et les particules fines par rapport au diesel. À ce titre, les véhicules gaz peuvent bénéficier de la vignette Crit'Air 1, quelle que soit la génération du véhicule. Sans odeur et peu bruyant, le GNV libère l'espace public de ses irritants et contribue à une ville plus apaisée. Rouler au BioGNV permet de réduire les émissions de CO_2 de 80%. Le CO_2 libéré à l'échappement est équivalent au CO_2 absorbé par les végétaux méthanisés. Par ailleurs, une récente étude de l'Institut Français du Pétrole et des Énergies Nouvelles (IFPEN) montre qu'en analyse du cycle de vie, c'est-à-dire en intégrant la fabrication et la destruction du véhicule, les véhicules BioGNV présentent un bilan carbone proche des véhicules électriques.

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

Fin 2025, plus de 42 500 véhicules circulent en France, et ce chiffre ne cesse de croître sur le segment des véhicules lourds que sont les camions, bus, cars, bennes à ordures ménagères et véhicules spéciaux. Depuis 3 ans, 50% des bus ont été immatriculés au BioGNV/GNV.

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

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

À ce jour, 377 stations publiques et 410 stations privées maillent le territoire en France.

Les constructeurs ont investi dans des moteurs plus puissants (500CV) et performants avec des autonomies (entre 300 et 1000 km) plus importantes répondant maintenant à tous les marchés : les travaux publics pour des chantiers plus propres dans les villes, le transport scolaire ou interurbain, le transport urbain et le transport de marchandises longues distances.

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

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

Dans le secteur des transports, toutes les solutions de décarbonation doivent être exploitées. Solution opérationnelle et compétitive, le BioGNV permet d'accélérer la décarbonation de la mobilité, en particulier la mobilité lourde, sans investissement conséquent sur les infrastructures d'énergie. Il ressort de la dernière étude motorisation de la Centrale d'Achat du Transport Public (CATP) que le différentiel de coût de possession entre un véhicule thermique au GNV ou diesel Euro VI par rapport à un bus électrique à charge lente reste très significatif (+23% sur une durée d'exploitation de 15 ans entre un bus Euro VI et un bus électrique). C'est pourquoi la solution BioGNV est d'ores et déjà plébiscitée par les collectivités, qui ont investi dans ces boucles vertueuses leur permettant de valoriser une production locale de biométhane pour mettre en œuvre une solution de mobilité durable sur leur territoire.

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

Sur votre région administrative, il y a 46 stations GNV raccordées au réseau GRDF, correspondant à une consommation de 356 GWh.

2.3 La sobriété énergétique

Croiser les données, un enjeu majeur de la transition écologique

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

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

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

Les données gaz mises à disposition des collectivités

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

En savoir plus

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

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

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

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

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

En savoir plus

Sobriété énergétique

GRDF met à disposition des collectivités son expertise dans la maîtrise de l'énergie de leurs bâtiments publics, notamment par des travaux autour de la sobriété énergétique :

- L'analyse des économies d'énergie réalisables dans les écoles, par exemple via une réduction de la température de réglage des chaufferies pendant les fins de semaine et les vacances scolaires,
- L'optimisation des chaufferies des bâtiments publics,
- L'accompagnement à la sobriété des usagers des bâtiments au travers de différents concours Cubes (ACTEE Cube Villes, mais aussi Cubes Écoles et Cubes S pour les collèges et lycées), portés par l'IFPEB, ACTEE/FNCCR et le CEREMA.

Efficacité énergétique

Une réduction significative des consommations est possible grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique (par exemple dans le cadre de travaux de rénovation plus larges). Ainsi, si on se concentre exclusivement sur les installations, le passage à une chaudière à Très Haute Performance Énergétique (THPE) permet un gain immédiat de 20 à 30% en consommation et émissions de CO_2.

Par ailleurs, une autre installation affiche des performances extrêmement intéressantes. Il s'agit de la Pompe à Chaleur hybride air eau (PAC hybride) qui combine une pompe à chaleur électrique et une chaudière gaz THPE. Elle s'adapte aux températures extérieures et aux pointes de consommation électrique, garantissant un chauffage efficace même par grand froid. La PAC Hybride est éligible à plusieurs aides financières et son coût d'installation est contenu (en raison du dimensionnement optimisé de la PAC Electrique). Par rapport à une chaudière gaz d'ancienne génération, la PAC hybride permet des gains de consommation d'énergie finale de 60-70%

avec une réduction des émissions de CO_2 de 70 à 85%. Enfin, la PAC hybride contribue à la flexibilité du réseau électrique, assurant un équilibre énergétique optimal.

Gaz verts

La dynamique des gaz verts, très peu émetteurs de gaz à effet de serre, est également un levier de décarbonation des usages crucial qui complète et renforce les deux précédents. La production de gaz vert en France fin 2025 est proche de la capacité de trois réacteurs nucléaires (la capacité installée des 800 sites de méthanisation en injection est supérieure à 15 TWh/an). Dès 2030, 20% du gaz consommé en France pourrait être renouvelable ; en 2050, la France a le potentiel pour couvrir 100% de sa demande de gaz grâce aux gaz verts.

Les travaux autour de l'accompagnement du développement des gaz verts (dont le tri des biodéchets) et de la possibilité de les consommer localement (voir le Guide de l'ADEME sur les usages des gaz renouvelables) sont par ailleurs complétés par d'autres actions autour de la décarbonation des bâtiments, non seulement par la sensibilisation à la sobriété et l'efficacité énergétique mais aussi par la consommation de gaz vert. GRDF a notamment accompagné en 2025 plusieurs collectivités dans le verdissement de leur consommation d'énergie via le mécanisme (introduit fin 2024 dans la réglementation) de préemption des garanties d'origine issues des sites de production de biométhane installés sur leur territoire. Cela s'inscrit dans une logique d'économie circulaire allant de la production à l'usage d'énergies renouvelables.

GRDF s'inscrit dans son rôle de catalyseur des acteurs locaux pour promouvoir des démarches vertueuses de sobriété ainsi que des solutions pragmatiques et efficaces pour décarboner les territoires, au plus près des attentes des collectivités.

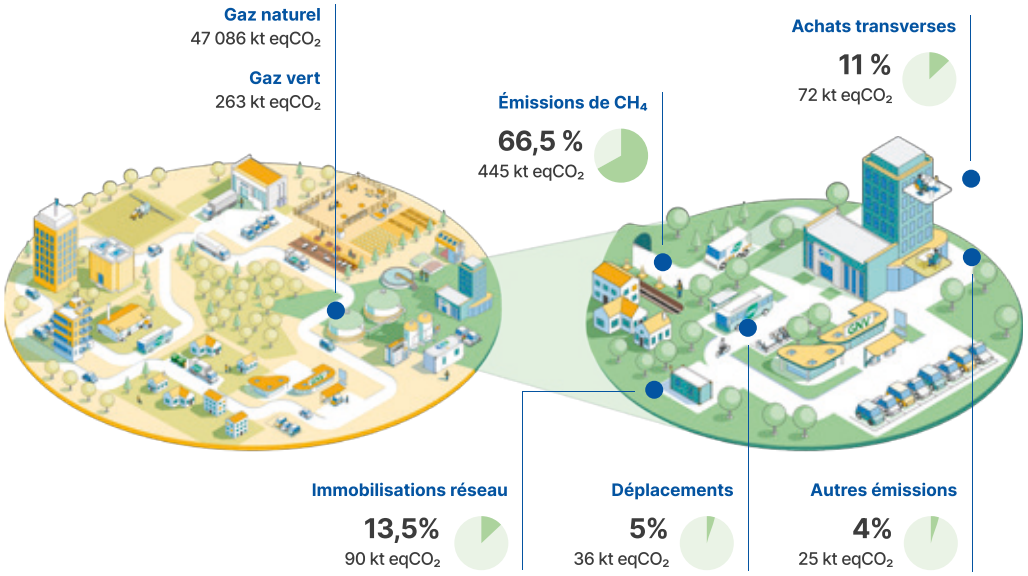
Ces deux volets (accompagnement de la production de gaz verts et de décarbonation des usages) participent pleinement au nouveau Projet d'Entreprise de GRDF (Mission décarbonation).

2.4 Le bilan carbone

Bilan carbone 2023

48 Mt eqCO_2





Objectifs 2030

x5
Production de gaz verts

-50%
Réduction du Bilan Carbone des activités de GRDF

L'efficacité énergétique du réseau

La sécurité du réseau et l'efficacité énergétique sont étroitement liées. Elles constituent deux priorités essentielles tant pour GRDF que pour les autorités concédantes.

Le taux d'efficacité du réseau entre les enlèvements transport et le comptage des compteurs est de 99,160%, l'écart est dû aux émissions de méthane et aux fraudes.

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

GRDF suit l'évolution des émissions de méthane du réseau de distribution au niveau national. Représentant 63% du bilan carbone de GRDF (hors poste usage du gaz distribué lié à la consommation de gaz de nos clients), réduire les émissions de méthane est une de nos priorités d'action.

En 2025 celles-ci ont baissé de 42,9% par rapport à 2009, année de référence pour notre trajectoire de décarbonation, en ligne avec la trajectoire de réduction et les engagements de GRDF au niveau national et international en matière de réduction de ses émissions. Ces très bons résultats montrent que le plan d'action volontaire de GRDF et des pouvoirs publics produit ses effets, s'appuyant en particulier sur la conception des réseaux, la modernisation de la cartographie et la sensibilisation des entreprises de terrassement.

Par ailleurs, GRDF est membre depuis 2020 de l'« Oil & Gas Methane Partnership 2.0 » (OGMP 2.0), initiative engagée par le « Programme des Nations unies pour l'environnement » (PNUE) et la Commission européenne pour mobiliser les entreprises du secteur gazier et pétrolier dans la réduction de leurs émissions de méthane. Ce programme précise la stratégie pour atteindre les meilleurs niveaux de quantification et de suivi des émissions de méthane. En 2025, GRDF a obtenu le « Gold Standard » pour la cinquième année consécutive.

Enfin, réduire l'empreinte carbone du réseau de gaz ne passe pas uniquement par de nouveaux équipements ou des technologies complexes. Cela peut aussi reposer sur un levier plus discret, mais particulièrement efficace : la baisse de la pression d'exploitation du réseau. Cette méthode, déjà employée pour optimiser les injections de gaz vert, va progressivement s'étendre au service de la décarbonation.

Un réseau de distribution de gaz résilient face aux dérèglements climatiques

GRDF, en tant qu'opérateur d'infrastructures investi d'une mission de service public, porte une responsabilité particulière quant à sa gestion des risques climatiques afin de garantir la continuité de son activité et d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

Les impacts potentiels de sept aléas climatiques ont été analysés : les inondations, le retrait-gonflement des argiles, les fortes chaleurs, les tempêtes et vents violents, les feux de forêts, l'érosion côtière et les mouvements de terrain.

Les résultats des analyses intégrant des perspectives d'intensification des aléas à horizon 2050, sont positifs : le réseau de distribution de gaz exploité par GRDF démontre une grande résilience face aux aléas climatiques notamment du fait de son caractère majoritairement souterrain.

Les caractéristiques d'exploitation et les choix opérationnels réalisés (souterrain, pression d'exploitation…) concourent à prémunir le réseau du risque d'inondation. Même si les inondations seront plus fréquentes et intenses, leurs impacts resteront ponctuels et localisés.

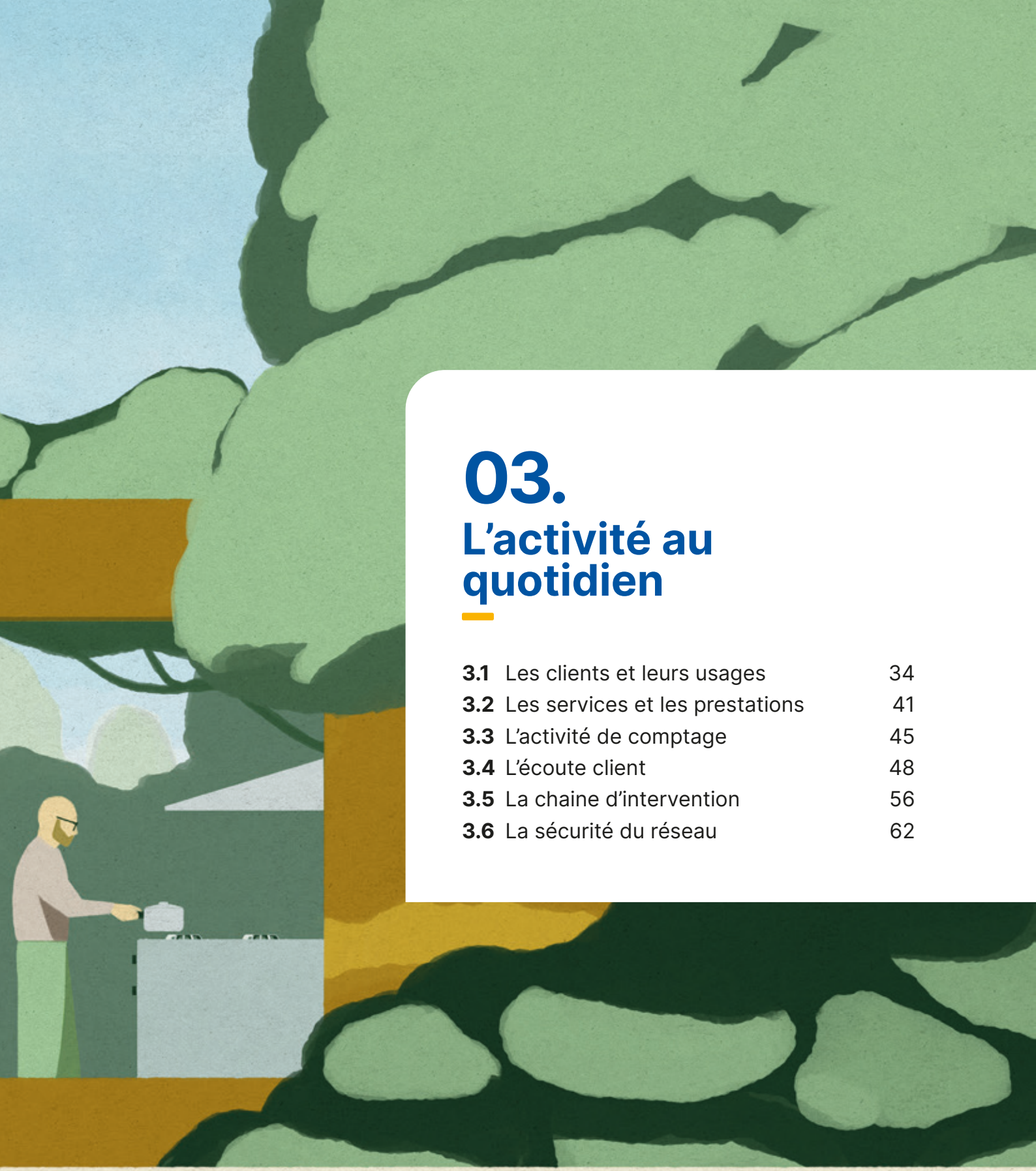
Les infrastructures exploitées par GRDF présentent également un risque faible face aux autres aléas climatiques étudiés, en particulier les vents violents, les feux de forêts et

l'érosion côtière. L'aléa de mouvements de terrain – qui présente une très faible occurrence – est peu documenté mais GRDF maintient une veille active sur la production de données nationales afin de mieux localiser ce risque et suivre son évolution à l'horizon 2050.

Enfin, GRDF met en œuvre des dispositifs visant à protéger la santé et la sécurité de ses collaborateurs et de ses prestataires face aux aléas climatiques, notamment face aux épisodes de fortes chaleurs et se prépare pour d'autres aléas tels que les vents violents et les inondations.

Pour en savoir plus sur la résilience du réseau face aux dérèglements climatiques consultez notre site justdecarb.grdf.fr.





03.
L’activité au quotidien

3.1 Les clients et leurs usages 34
3.2 Les services et les prestations 41
3.3 L’activité de comptage 45
3.4 L’écoute client 48
3.5 La chaine d’intervention 56
3.6 La sécurité du réseau 62

3.1 Les clients et leurs usages

Les clients et les consommations sur votre concession

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

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

En savoir plus

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

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

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

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

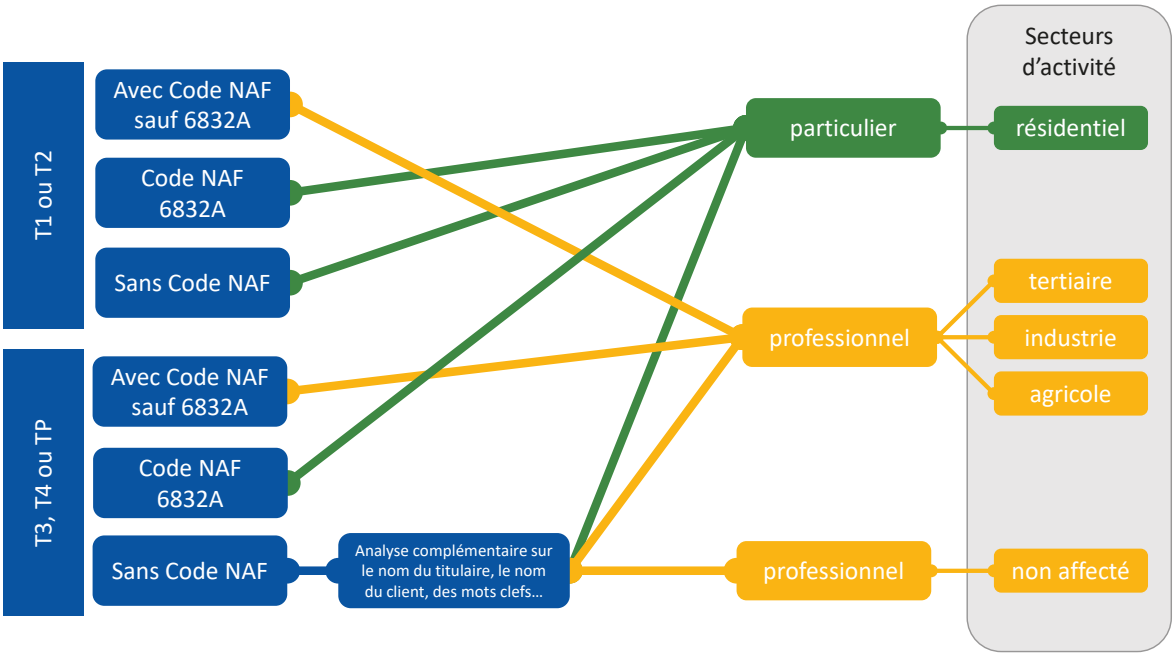
À noter également que pour les clients avec options tarifaires T1, T2 et T3 équipés d'un compteur communicant, un relevé d'index quotidien permet la mise à disposition du client de sa consommation journalière, à titre informatif.

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

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

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

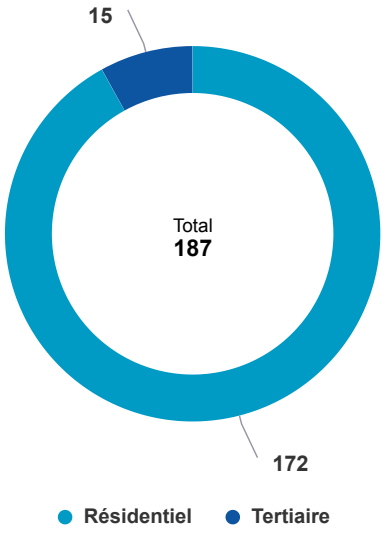
- les secteurs d'activités « tertiaire », « industrie » et « agricole » des clients professionnels (quel que soit le tarif d'acheminement) sont déterminés et répartis selon leur code NAF (sauf 68.32A). Pour les tarifs d'acheminement T3, T4 et TP cette attribution est plus détaillée car réalisée selon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



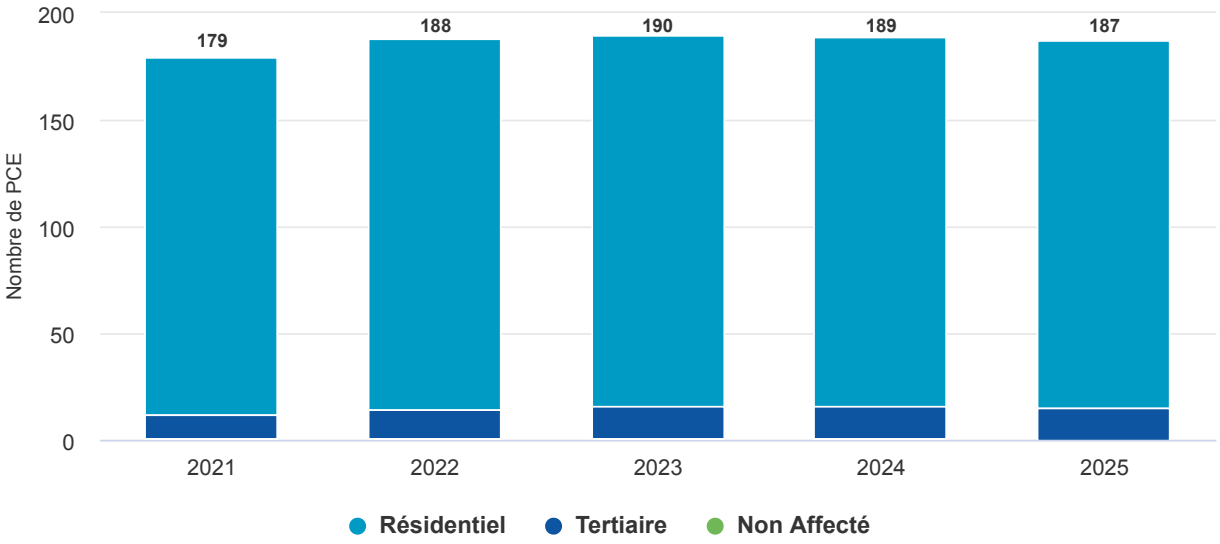
Les clients et la consommation par secteur d'activité

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

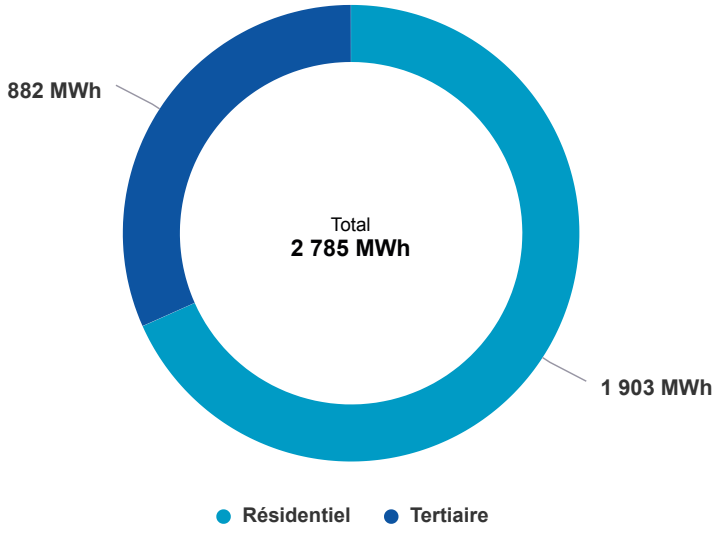
Répartition du nombre de clients par secteur d'activité en 2025



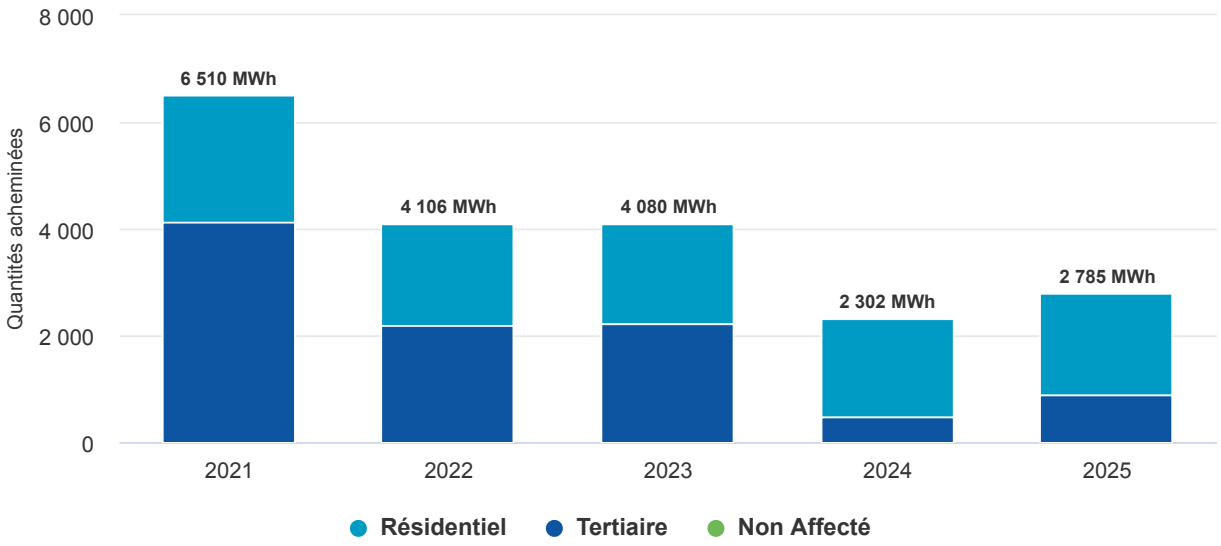
Évolution du nombre de clients par secteur d'activité



Répartition des quantités acheminées par secteur d'activité en 2025



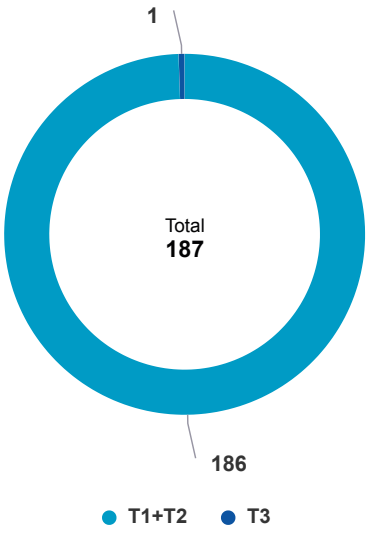
Évolution des quantités acheminées par secteur d'activité



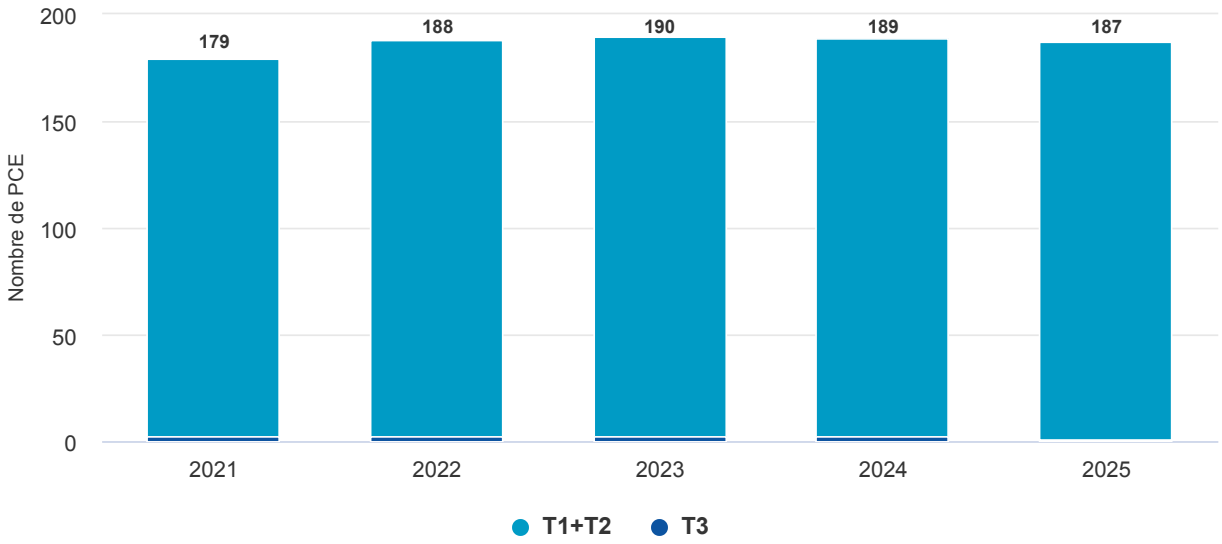
Les clients et les consommations par tarif d'acheminement

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

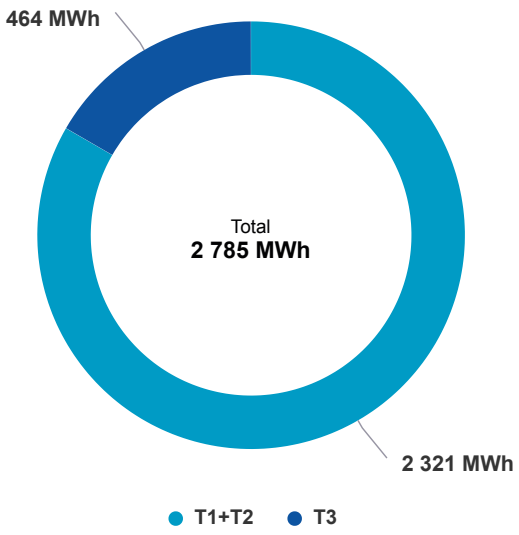
Répartition du nombre de clients par tarif en 2025



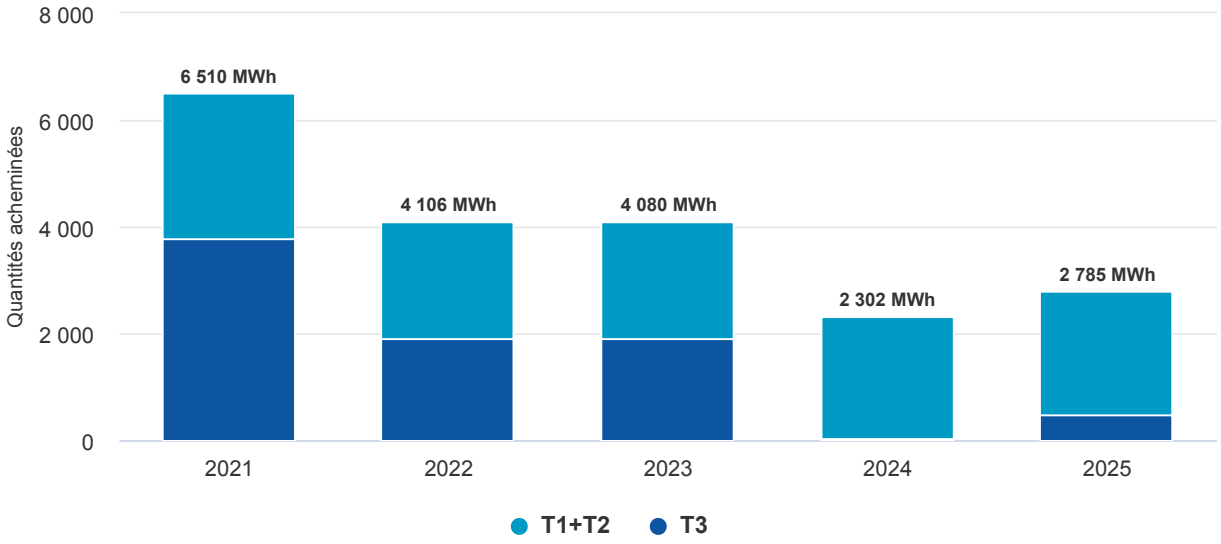
Évolution du nombre de clients par tarif



Répartition des quantités acheminées par tarif en 2025



Évolution des quantités acheminées par tarif



Les clients par tranches de Consommation Annuelle de Référence (CAR)

La CAR correspond à une estimation de la consommation annuelle de gaz naturel pour un client, calculée dans des conditions climatiques moyennes. Elle est mise à jour chaque 1er avril sur la base des consommations du 1er avril au 31 mars de l'année écoulée.

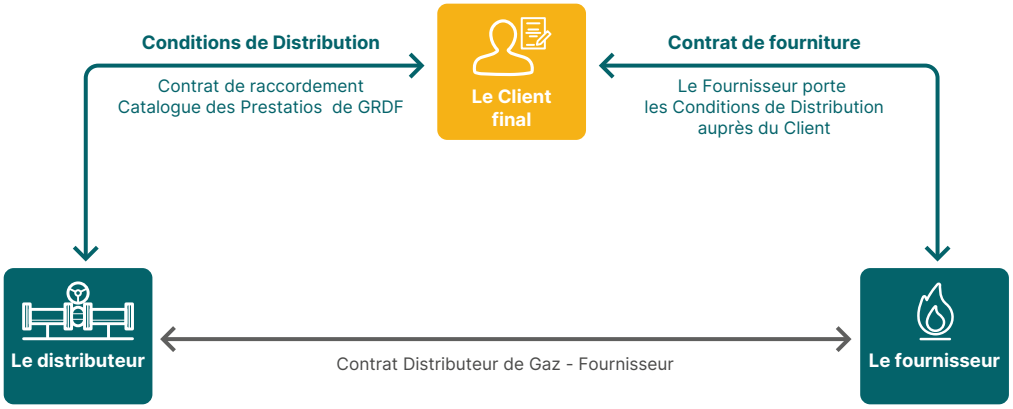
Le nombre de clients sur votre concession vous est présenté ici par tranches de CAR.

Répartition des clients par tranche de CAR

	2023	2024	2025
CAR1 (moins de 20 MWh)	165	162	167
CAR2 (entre 20 et 300 MWh)	24	26	19
CAR3 (plus de 300 MWh)	1	1	1

3.2 Les services et les prestations

Les prestations et services réalisés par GRDF sont définis dans le catalogue des prestations, liant le distributeur au client, qui permet de décrire la nature des prestations réalisables à la demande des clients. Ce catalogue des prestations est validé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et mis à jour tous les ans. Il est disponible sur le site de GRDF : www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations.



Les principales prestations réalisées

À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz, GRDF réalise ainsi :

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

Ci-dessous les principales évolutions du catalogue 2025 publié le 1er juillet 2025.

Nouvelles Prestations :

- Création de la prestation expérimentale N°562 « Passage au pas horaire pour les clients en fréquence MM/JJ » permettant d'activer le télérelevé des compteurs évolués au pas horaire.
- Création des prestations N°953 et N°954 « Etude adéquation poste livraison/besoins clients » dans la perspective de la facturation par les GRD de gaz du terme de débit normalisé à compter du 1er juillet 2026.

Modification de prestations existantes :

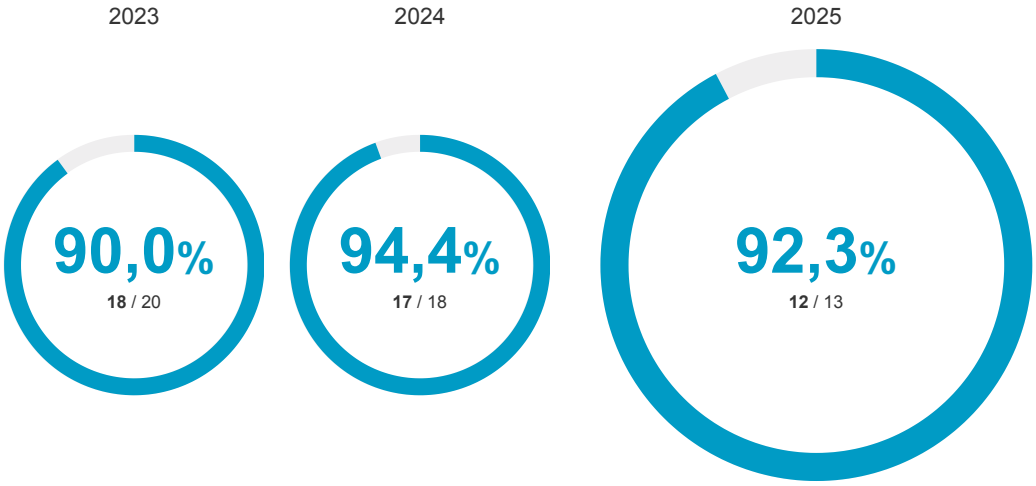
- Suppression de la prestation N°11 « Annonce passage releveur » : la relève cyclique à pied disparait ;
- Modification de la prestation N°12 « Collecte d'un index auto relevé à la suite de l'absence client » en « collecte d'un index auto relevé client » précisant les modalités de transmission de l'auto relevé ;

- Mise à jour de la prestation N°19 « Interruption de la livraison de gaz à la suite d'une résiliation du contrat de fourniture (anciennement Mise Hors Service) » permettant d'adapter l'intitulé de la prestation afin de clarifier que celle-ci est réalisable avec ou sans dépose du compteur. GRDF a également demandé à modifier l'intitulé de l'option « arrêt du gaz » en « dépose compteur » ;
- Mise à jour de la prestation N°24 « Relevé cyclique des compteurs » précisant que le relevé cyclique s'effectuerait désormais « par télérelevé » pour les points équipés d'un compteur évolué, et « par auto-relevé client » pour les PCE à fréquence de relevé semestrielle ;
- Mise à jour de la prestation N°121 « Mise en Service avec déplacement » permettant d'élargir une mise en service en urgence pour les compteurs ≥16m^3/h, si le compteur est posé ;
- Mise à jour de la prestation N°117 « Formation technique réseau et distribution destinée au personnel des Fournisseurs » permettant de détailler le contenu de la formation ;
- Pérennisation de la prestation N°125 « Mise à jour des capacités d'injection sur demande » : à la suite de la phase d'expérimentation menée au cours des deux années précédentes ;
- Mise à jour des prestations N°221 et N°222 « Dépose du compteur » afin de clarifier les descriptions de ces prestations et de supprimer les cas pour lesquels une mise en œuvre n'est pas possible ;
- Mise à jour de la prestation N°232 « Réalisation de raccordement » permettant d'ajuster les seuils de débit pour l'application du forfait 3 et de la participation éventuelle du client résultant de l'analyse de rentabilité ;
- Mise à jour de la prestation N°304 « Mise à disposition du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage » ;
- Mise à jour de la prestation N°521 « Relevé spécial (hors changement de Fournisseur) » permettant deux relevés spéciaux non facturés par période de 12 mois, pour les clients équipés d'un compteur évolué qui ne communique pas d'index télérelevé et pour les clients qui ne peuvent pas être équipés d'un compteur évolué suite à une impossibilité technique, du fait de GRDF ;
- Modification de la prestation N°711 « Coupure en cas d'absences multiples au relevé » en « Coupure en cas de non-respect des obligations du client de permettre le libre accès au Dispositif Local de Mesurage » permettant d'appliquer cette prestation à tout refus d'accès au compteur par le client ;
- Modification de la prestation N°712 « Rétablissement à la suite d'une coupure en cas d'absences multiples au relevé » en « Rétablissement à la suite d'une coupure en cas de non-respect des obligations du Client de permettre le libre accès au Dispositif Local de Mesurage » répondant à la prestation N°711.

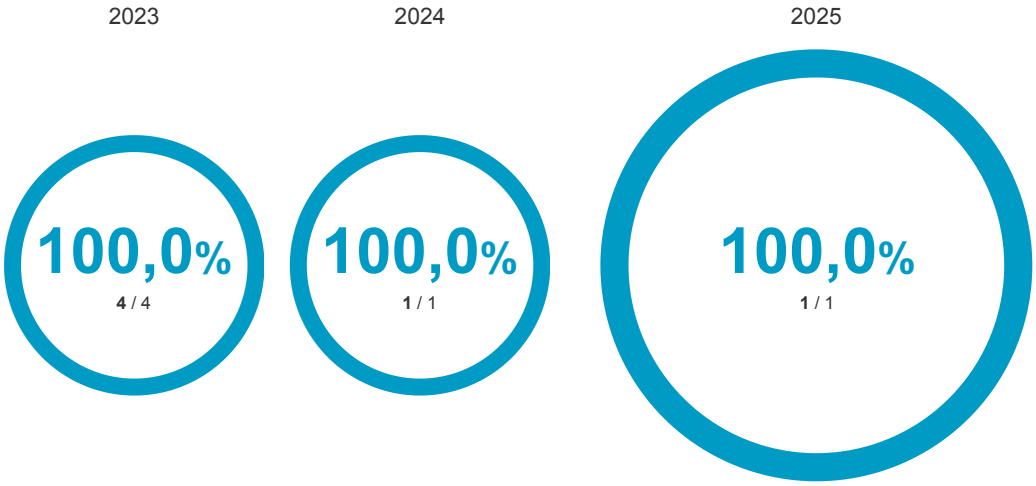
Principales demandes de prestations réalisées

	2023	2024	2025
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	13	16	13
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	8	13	11
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	0	1	1
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	13	8	6
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	2	1	0
Déplacement vain ou annulation tardive facturé	2	0	0
1ère mise en service	3	1	1

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



Taux de raccordement dans les délais catalogue



3.3 L'activité de comptage

Le relevé des compteurs

Le relevé des compteurs par GRDF est organisé de manière différente entre les plus gros consommateurs (environ 100 000 relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients (10,5 millions environ).

Sur ce second périmètre, pour les derniers cas où le compteur n'est pas encore communicant (moins de 1,5% des clients au niveau national à fin 2025), le relevé est organisé sur un rythme semestriel via des auto-relevés.

La qualité du relevé des comptages

Le « taux de relevés sur index réels télérelevés » est de 98,9% sur votre concession. Il correspond à la consolidation du télérelevé des nouveaux compteurs communicants.

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

Le « taux de compteurs avec index lu au moins une fois dans l'année » est de 98,9% sur votre concession. Il correspond au ratio du nombre de compteurs dont l'index a pu être lu les 12 derniers mois sur le nombre total de compteurs. Il concerne tous les compteurs actifs, qu'ils soient communicants ou non communicants.

L'accessibilité des compteurs non communicants lors du relevé

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

Évolution des compteurs domestiques actifs et inactifs

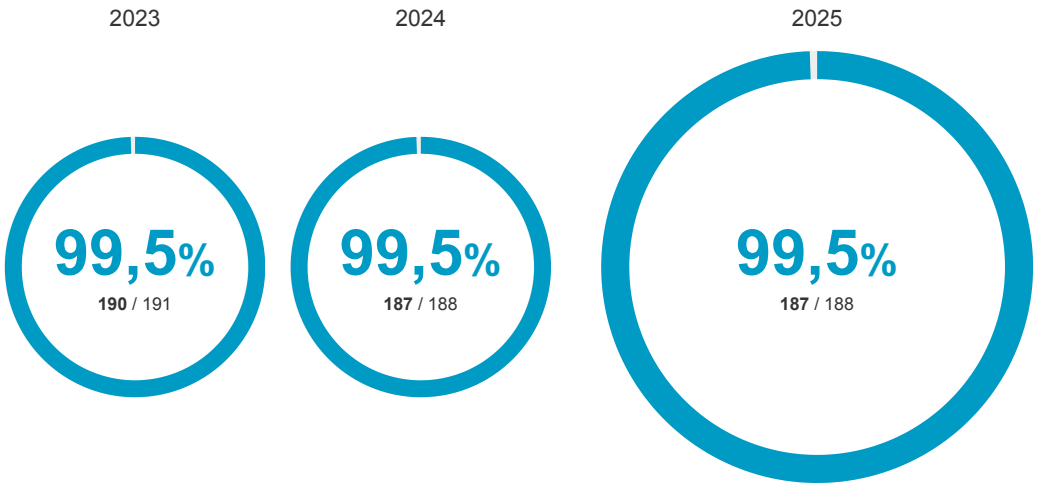


En 2025, sur votre concession le nombre de compteurs domestiques est de 184. En 2024, ce nombre était de 184 et de 187 en 2023.

Évolution des compteurs industriels actifs et inactifs



Taux d'accessibilité des compteurs domestiques et industriels



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

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

Découvrez sur grdf.fr les bonnes raisons de créer votre Espace Client.

3.4 L'écoute client

Le Service Client GRDF

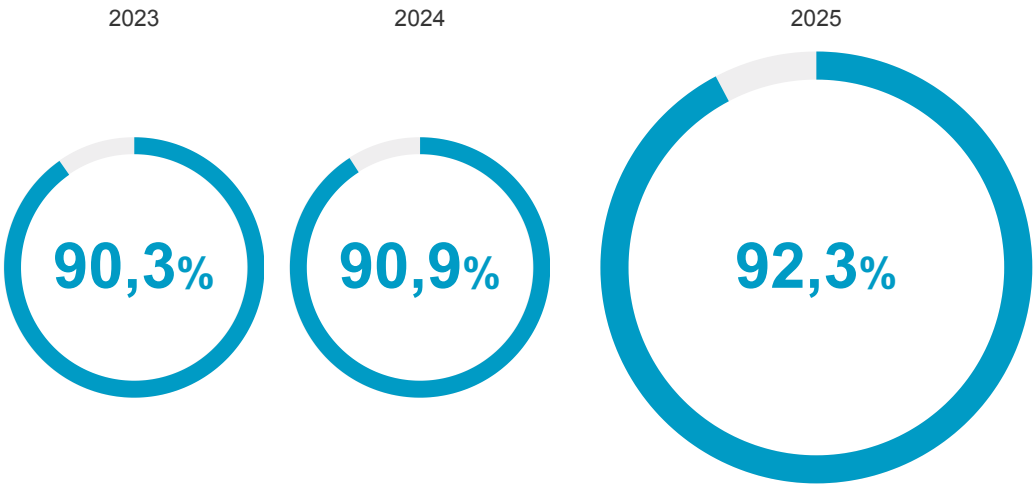
Le Service Client GRDF traite l'ensemble des demandes (hors Urgence Sécurité Gaz) concernant le raccordement, le conseil en matière de solutions gaz et l'ensemble des prestations réalisées par GRDF. Il est dédié à tous les clients, promoteurs, partenaires et fournisseurs d'énergie. Vous pouvez contacter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



68 366

appels tous motifs confondus sur votre région GRDF

Taux d'accessibilité du Service Client GRDF sur votre région GRDF



Satisfaction des collectivités locales

Comme chaque année, GRDF a mené une enquête de satisfaction auprès des collectivités locales et autorités concédantes. Avec plus de 1 300 collectivités ayant répondu,

le nombre de participants reste significatif, illustrant la qualité des relations entretenues entre GRDF et ces dernières.

Avec cette enquête, au-delà des trois thèmes classiques (contrat de concession, contenu du Compte Rendu d'Activité de Concession, contenu du Portail Collectivités), les collectivités locales ont également été interrogées sur les thématiques qu'elles privilégient dans le contrat de concession. Les trois sujets qui ressortent sont à nouveau : les investissements, les indicateurs de performance et la maîtrise de la demande en énergie.

Le niveau de satisfaction globale reste à 97% pour la troisième année consécutive. En outre, 98% des répondants déclarent avoir une bonne image de GRDF. On observe également une hausse sensible (74% contre 71%) sur la facilité de traitement des demandes et des questions adressées à GRDF. Les principaux indicateurs sont donc stables, voire en hausse, à un très haut niveau.

À noter également, cette année encore, le pourcentage de répondants se déclarant très satisfaits est supérieur à 50%, et en évolution constante depuis 2022 (56% en 2025, 54% en 2024, 54% en 2023 et 48% en 2022).

99% de confiance à l'égard du compte-rendu annuel de concession

Satisfaction des clients particuliers et professionnels

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

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

En savoir plus

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

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

Les résultats de la satisfaction sur ces événements continuent de progresser tant

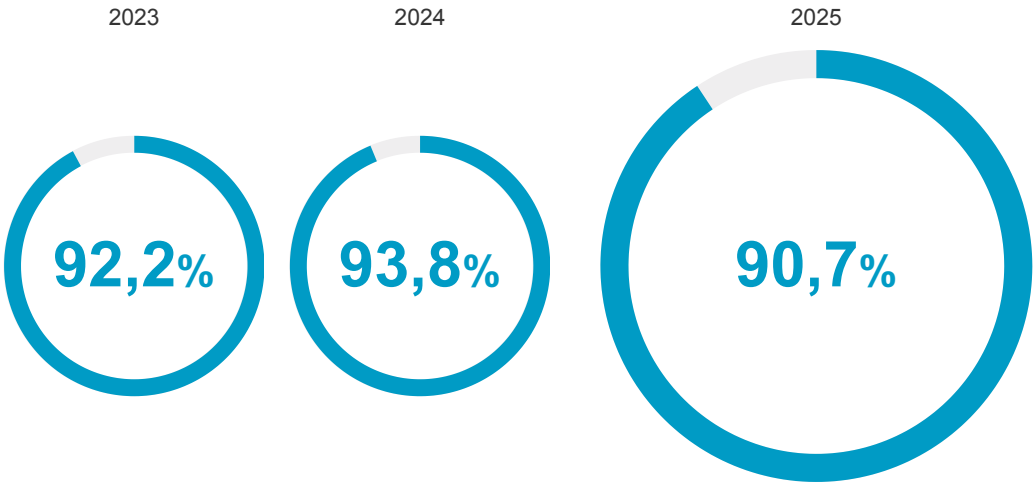
au niveau national qu'au niveau des régions de GRDF en lien avec les actions d'amélioration mises en œuvre au sein des différentes entités de l'entreprise. En vision nationale, la satisfaction continue de progresser sur la majorité de ces événements et le taux de satisfaction dépasse le plus souvent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

Au-delà de cette mesure de satisfaction agrégeant près de 120 000 répondants en 2025 c'est le dispositif de rappel sous trois jours des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration continue de GRDF. En 2025, tous événements confondus, il s'agit de près de 2 400 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

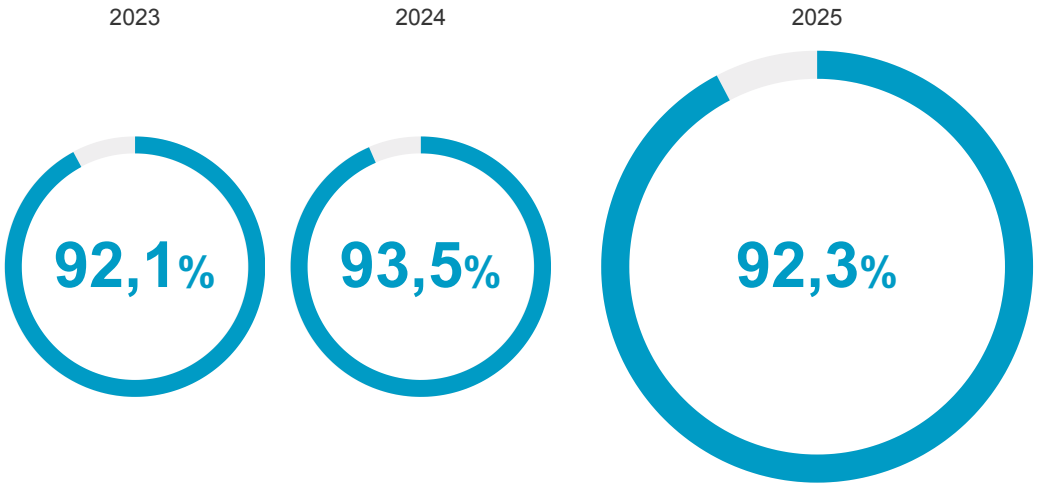
- Les raisons du mécontentement ont été identifiées,
- Des explications ont été apportées,
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible,
- Des éventuelles modifications de nos processus ont été déployées dans le cadre de notre volonté d'amélioration continue de la satisfaction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

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

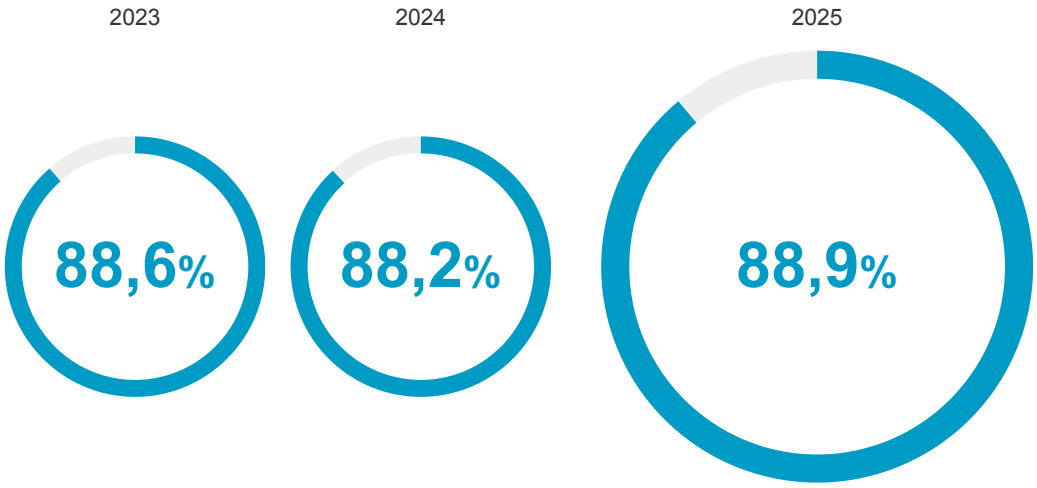
Taux de satisfaction des particuliers lors d'un raccordement (avec ou sans extension) - hors collectif sur votre région GRDF



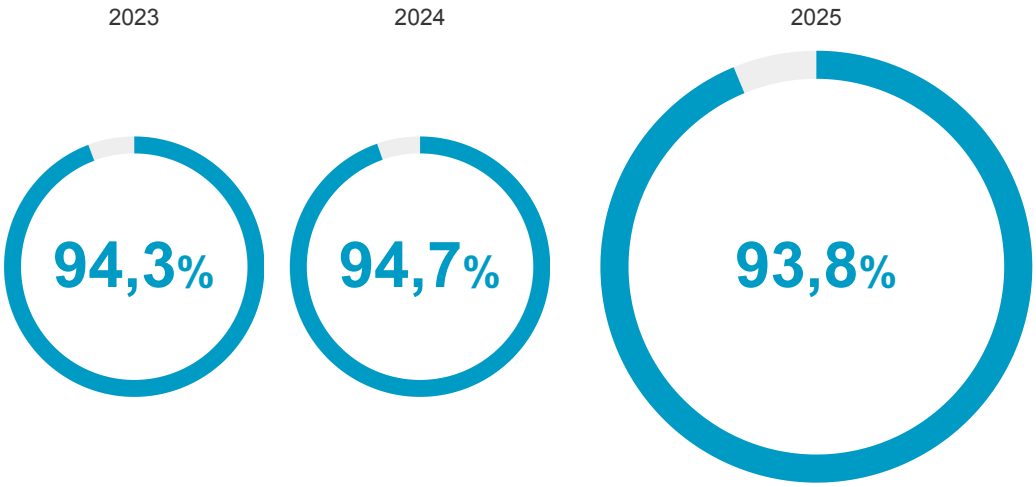
Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention sur votre région GRDF



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



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



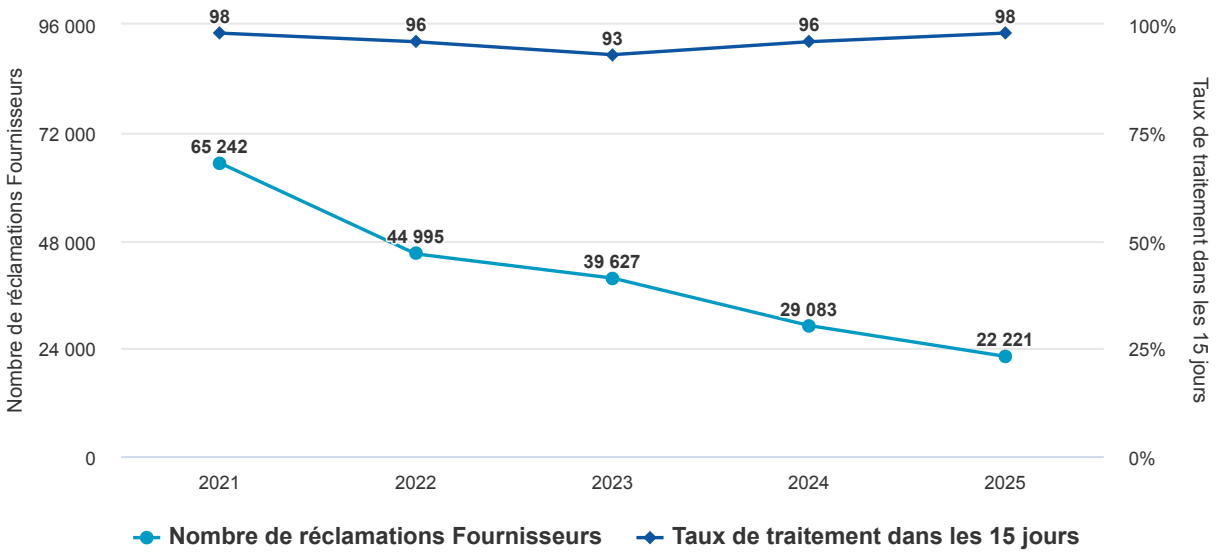
La gestion des réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients

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

De nombreuses actions ont été entreprises par GRDF afin de limiter ces anomalies, ce qui a permis d'en réduire significativement le nombre, limitant ainsi le nombre de réclamations adressées depuis 2022. Ainsi, le nombre de réclamations fournisseurs baisse depuis 2022, pour atteindre un total d'environ 22 200 réclamations en 2025, contre 29 000 réclamations en 2024.

La dégradation des délais de réponse aux réclamations observées ces dernières années s'est arrêtée et ces délais se sont encore bien améliorés en 2025. En effet le taux de réponses en moins de 15 jours aux réclamations courantes fournisseurs passe 96,5% en 2024 à 98,6% en 2025.

Évolution des réclamations Fournisseurs courantes au niveau national



En 2025 sur votre région GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes dans les 15 jours atteint 98,7%.

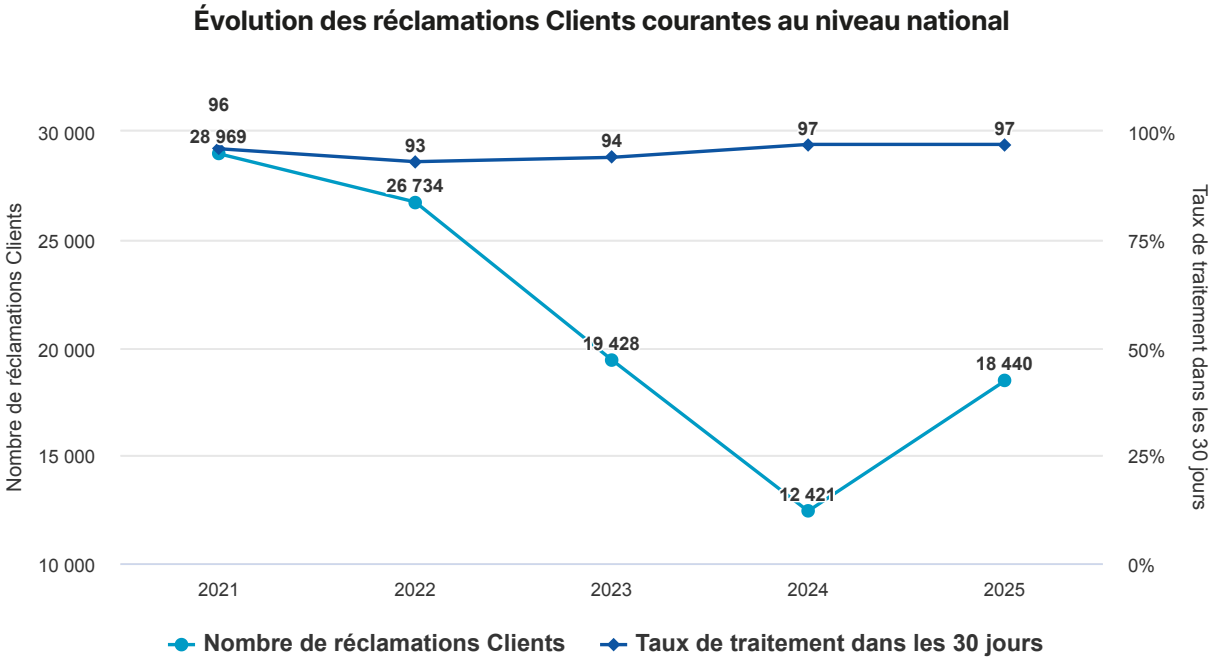
La gestion des réclamations directement émises par les clients

Au niveau national, le volume des réclamations émises directement par les clients, en diminution depuis 2022 (12 400 en 2024 contre 18 750 en 2023 et 26 750 en 2022), a augmenté de près de 50% en 2025 (18 430), contrebalançant la baisse des réclamations émises par l'intermédiaire des fournisseurs (-25%). Cela s'explique car GRDF a fait évoluer son Service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site grdf.fr, où les contacts pour des demandes ou des réclamations y sont facilités. Le client est également mieux informé et mieux guidé dans son parcours réclamation.

GRDF a mieux qualifié les réclamations dans les outils de collecte, permettant d'en fiabiliser le dénombrement (des actions de sensibilisation de l'ensemble des acteurs sont d'ailleurs réalisées en continu depuis 2020).

La gestion des réclamations tous périmètres confondus

En 2025 au niveau national, le taux de réponse en moins de 30 jours des réclamations courantes clients est de 96,6%.



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

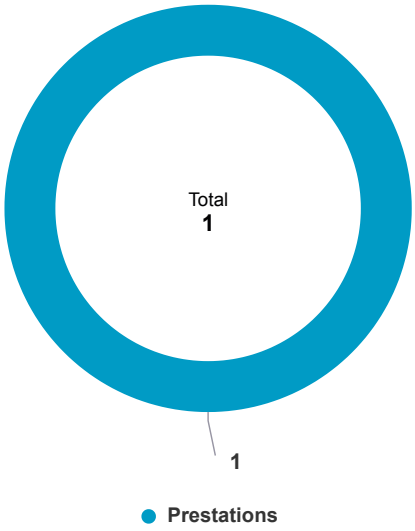
- le « taux de traitement des réclamations et instances d'appel, clients et fournisseurs, recevables et irrecevables, en moins de 15 jours ». Ce taux de traitement dans un délai de 15 jours de toutes les réclamations confondues est de 95,20% à fin 2025.
- le taux de réclamations multiples sur les 12 derniers mois, qui rend compte de la qualité de traitement des réclamations (pour les réclamations courantes et instances d'appel, fournisseurs et clients, uniquement recevables), et qui s'améliore en atteignant 9% sur l'année 2025 contre 12,85% sur l'année 2024 (on considère qu'une réclamation traitée est une réclamation multiple dès lors qu'elle concerne un même PCE et le même domaine de réclamation qu'une précédente réclamation traitée sur les 12 derniers mois).

Les réclamations sur votre concession

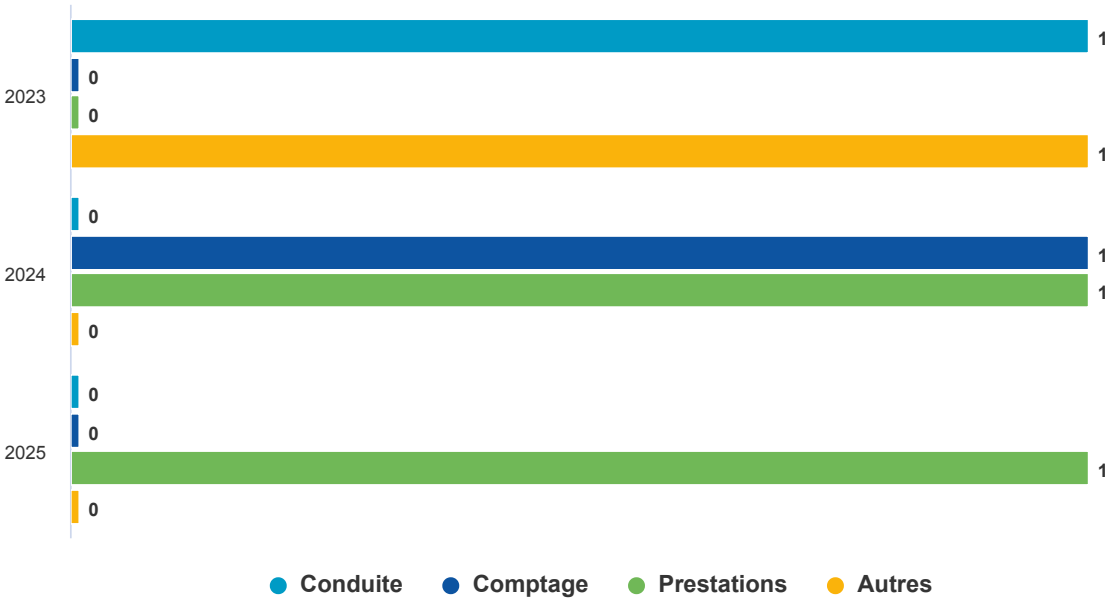
Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories :

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

Répartition des motifs de réclamations en 2025



Évolution du nombre de réclamations par motif



En 2025 sur votre concession, le nombre total de réclamations est de 1. Ce nombre total était de 2 en 2024, et de 2 en 2023.

En 2025 sur votre concession, le taux de réponse sous 15 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100,0%.

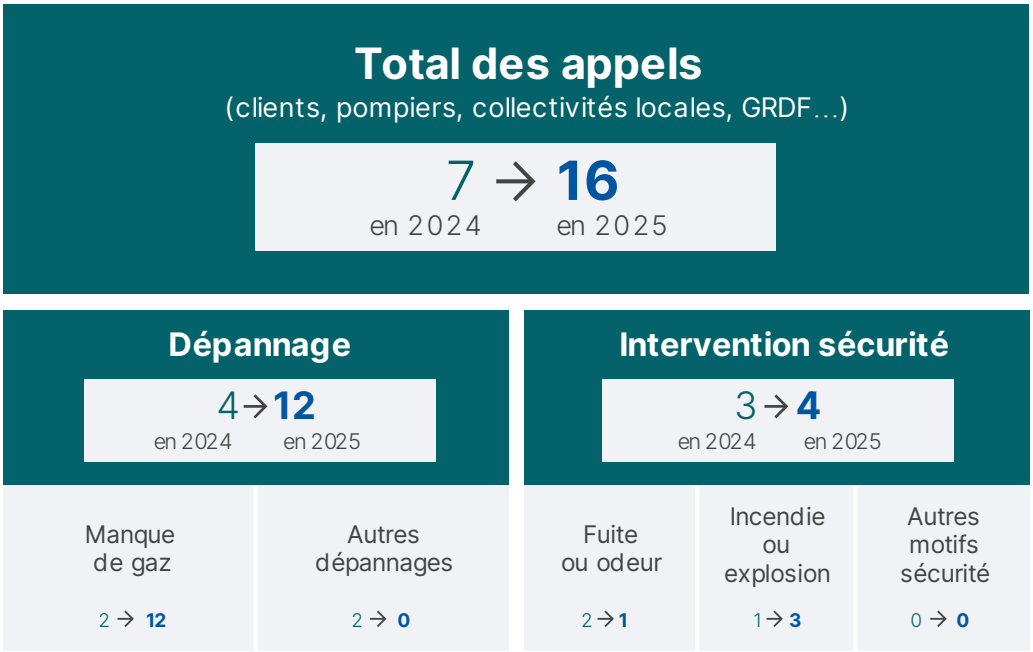
3.5 La chaine d'intervention

Les appels sur votre concession

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

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

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



Les interventions de sécurité

Le délai d'intervention de sécurité à la suite d'un appel de tiers pour odeur de gaz fait l'objet d'un engagement dans le Contrat de Service Public signé avec l'État. Une attention particulière est apportée au suivi des interventions de sécurité.

Sur votre département, le taux d'intervention avec une arrivée sur les lieux de l'incident en moins de 60 minutes est de 99,5%.

Les incidents sur votre concession

Les tableaux ci-après rassemblent l'ensemble des incidents ou anomalies survenus sur le

territoire de votre concession, ainsi que leur répartition par nature, par siège, par cause et par type d'ouvrage.

Nombre total d'incidents

3 → **3**
en 2024 en 2025

Incidents, par nature

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite	Fuite de gaz sans incendie ni explosion	Incendie et/ou explosion	Autres natures
1 → **0**	1 → **1**	1 → **2**	0 → **0**

Incidents, par siège du défaut

Installations intérieures desservies par GRDF	Ouvrages exploités par GRDF	Autres sièges
0 → **0**	2 → **2**	1 → **1**

Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par type d'ouvrage

Réseau	Branchement individuel ou collectif
0 → **1**	2 → **0**
CI, CM et branchement particulier	Poste de détente et protection cathodique
0 → **0**	0 → **0**
Autres ouvrages exploités par GRDF	
0 → **1**	

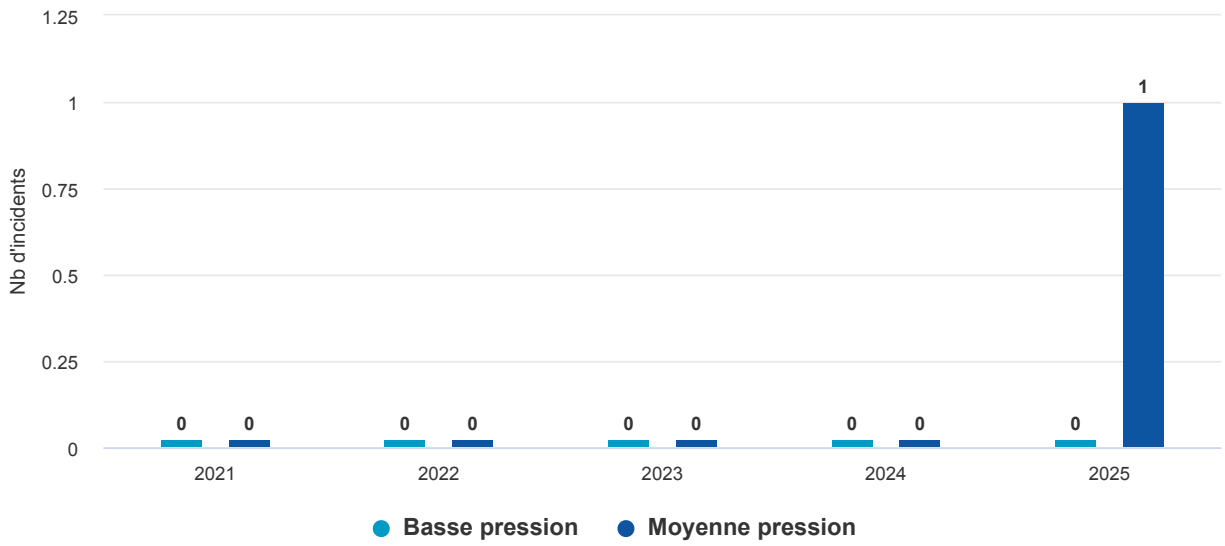
Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par cause de l'incident

Dommages	Défaut de mise en œuvre
0 → **1**	0 → **0**
Défaillance d'installations à proximité	Incendie
0 → **0**	0 → **0**
Environnement	Matériel
0 → **0**	2 → **1**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

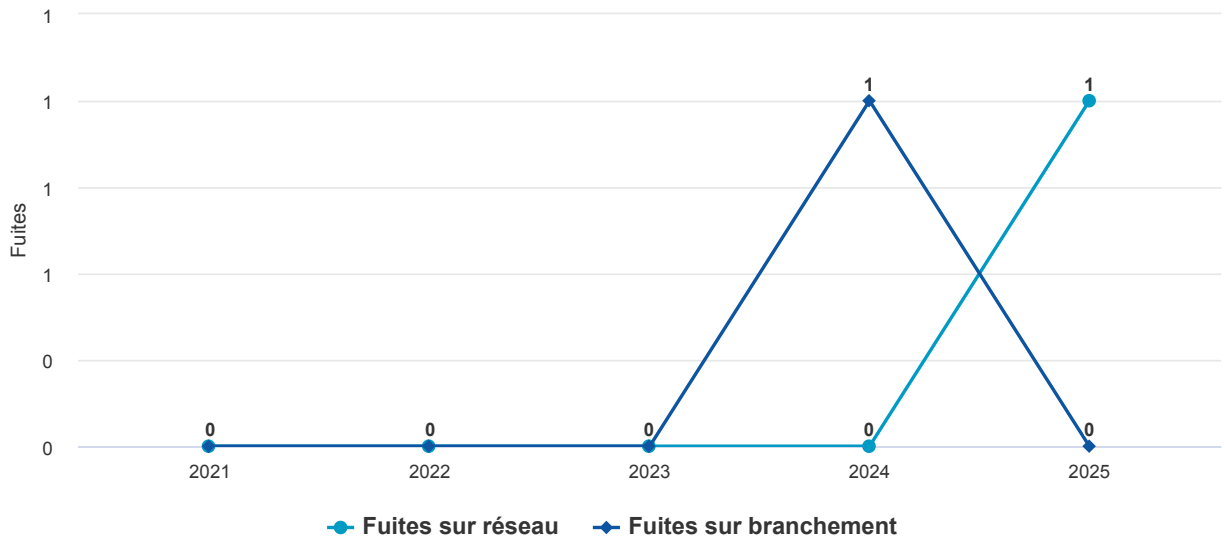
1 → **92**

Répartition des incidents sur le réseau par pression



Certains incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. En 2025, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Évolution des fuites par type d'ouvrage



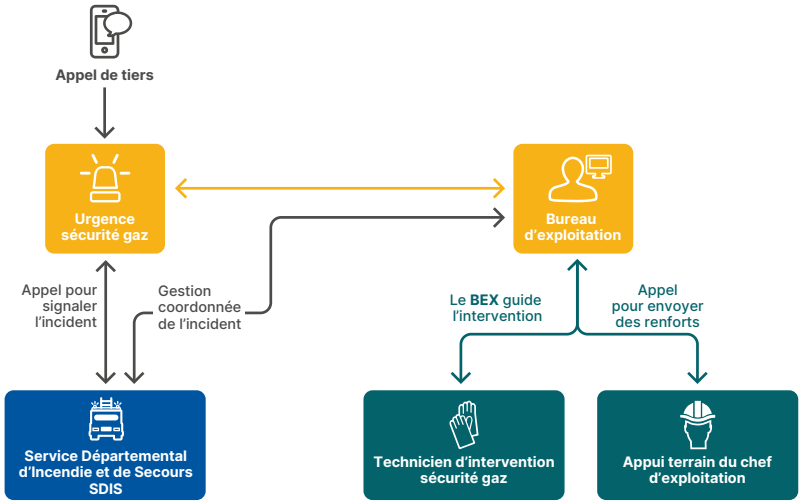
Les incidents significatifs sur les ouvrages exploités par GRDF

Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- une coupure de la distribution de gaz pour au moins 500 clients,
- et/ou au moins une victime.

La Procédure Gaz Renforcée (PGR)

Déclenchée lors d'incidents spécifiques, la Procédure Gaz Renforcée se distingue des procédures d'intervention gaz classiques. L'objectif de la PGR est d'améliorer l'efficacité des interventions liées au gaz, notamment grâce à une coordination renforcée entre Sapeurs-Pompiers du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) et exploitants du réseau gaz. La PGR représente moins de 2% des interventions de sécurité.



En 2025 sur votre concession, aucune Procédure Gaz Renforcée n'a été réalisée sur un total de 4 interventions de sécurité gaz.

Le délai d'interruption du flux gazeux

Le suivi du « délai d'interruption du flux gazeux » en cas de fuite traitée en Procédure Gaz Renforcée (PGR) sur la voie publique permet de mesurer à la fois l'efficacité de l'organisation, des moyens engagés et des décisions prises, ainsi que la qualité de la maintenance des robinets de sectionnement. Il comptabilise le temps écoulé entre l'appel du client et l'arrêt effectif du flux gazeux sur les lieux de l'incident.

Sur votre département, le « délai d'interruption du flux gazeux » est de 54 minutes.

Plan Origaz : le plan d'organisation et d'intervention gaz

GRDF a adopté un plan d'organisation et d'intervention, appelé « Plan Origaz », permettant de prendre rapidement les mesures nécessaires pour limiter les répercussions, pour les personnes ou les biens, d'un événement important concernant la distribution du gaz.

Le chef d'exploitation du bureau d'exploitation (BEX) assure la conduite du réseau sur un territoire donné, dirige toutes les opérations et actions lors des incidents. Il organise ainsi les moyens pour assurer la sécurité des personnes et des biens en coopération avec les opérateurs présents sur le terrain et en coordination avec les services de secours.

Mise en œuvre du Plan de Sécurité et d'Intervention (PSI) en 2025 sur la région Hauts-de-France

- **Exercice le 16/06/2025 à AULNOY LEZ VALENCIENNES (59),**

Le SDIS 59 et GRDF ont organisé un exercice cadre mobilisant la chaîne de commandement du SDIS 59, visant à renforcer les relations et la communication entre les différents intervenants. Le scénario porte sur la gestion d'une odeur de gaz sur voie publique dans un environnement dense (proximité tramway, ERP, commerces et campus universitaire), avec une fuite localisée sur une canalisation à haute caractéristique. L'odeur est persistante dans la rue, avec un sifflement perceptible dans un avaloir, entraînant l'arrêt du tramway et l'évacuation de la zone commerciale à proximité. Mise en place d'un Véhicule Poste de Commandement (VPC) pour cet événement significatif. Fermeture de plusieurs robinets MPC pour la mise en sécurité et pose d'une torchère afin de maîtriser le flux gazeux.

Parmi les enseignements positifs : une gestion d'incident maîtrisée, une communication de bon niveau entre les services et des moyens adaptés à ce type de situation.

- **Exercice le 30/09/2025 à AMIENS (80),**

Exercice portant sur un événement majeur sous la responsabilité du Maire d'Amiens en tant que Directeur des Opérations de Secours (DOS), avec déclenchement de l'alerte et évacuation de la population vers un point de rassemblement. Le scénario simule une fuite de gaz consécutive à un endommagement de réseau lors de travaux de terrassement. Les actions réalisées : premier retour au Bureau d'Exploitation, mise en place d'un périmètre d'exclusion, prélèvements mettant en évidence la présence de gaz dans les égouts et dans plusieurs bâtiments environnants, entraînant l'évacuation des personnes situées dans ce périmètre. Fermeture du réseau avec 353 clients coupés, et pose d'une torchère pour maîtriser le flux gazeux.

- **Le 28/05/2025 à NOGENT SUR OISE (60),**

Dommage consécutif à une fuite d'eau sur le réseau exploité par Noréade, ayant entraîné le percement d'une canalisation gaz en polyéthylène et l'intrusion d'une quantité importante d'eau dans le réseau, interrompant l'alimentation de 545 clients. Mise en place d'une cellule de crise régionale compte tenu de l'impact, notamment médiatique. Trois jours ont été nécessaires pour assécher le réseau et rétablir l'alimentation des clients concernés.

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site infocoupure.grdf.fr.

Ce service permet en temps réel d'informer les clients sur la gestion par les équipes de GRDF d'un événement significatif sur le réseau de distribution de gaz, notamment sur la date et l'heure probable à laquelle la fourniture de gaz sera rétablie. Son utilisation est simple : il suffit, pour le client dont l'alimentation de gaz a été interrompue, de se connec-

ter au site et d'y renseigner son adresse postale. En moyenne, plus de 45% des clients, dont l'alimentation de gaz a été interrompue à la suite d'un incident réseau, ont consulté ce site en 2025 (contre 15% il y a six ans).

Depuis la fin décembre 2021, en fonction du type d'incident (nombre de clients impactés, durée de l'incident), nos clients concernés sont également informés par SMS ou par courriel (à la maille nationale, en 2025, plus de 700 000 SMS et 25 000 courriels ont été envoyés pour informer les clients d'un incident les concernant).

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

3.6 La sécurité du réseau

Le schéma de vannage

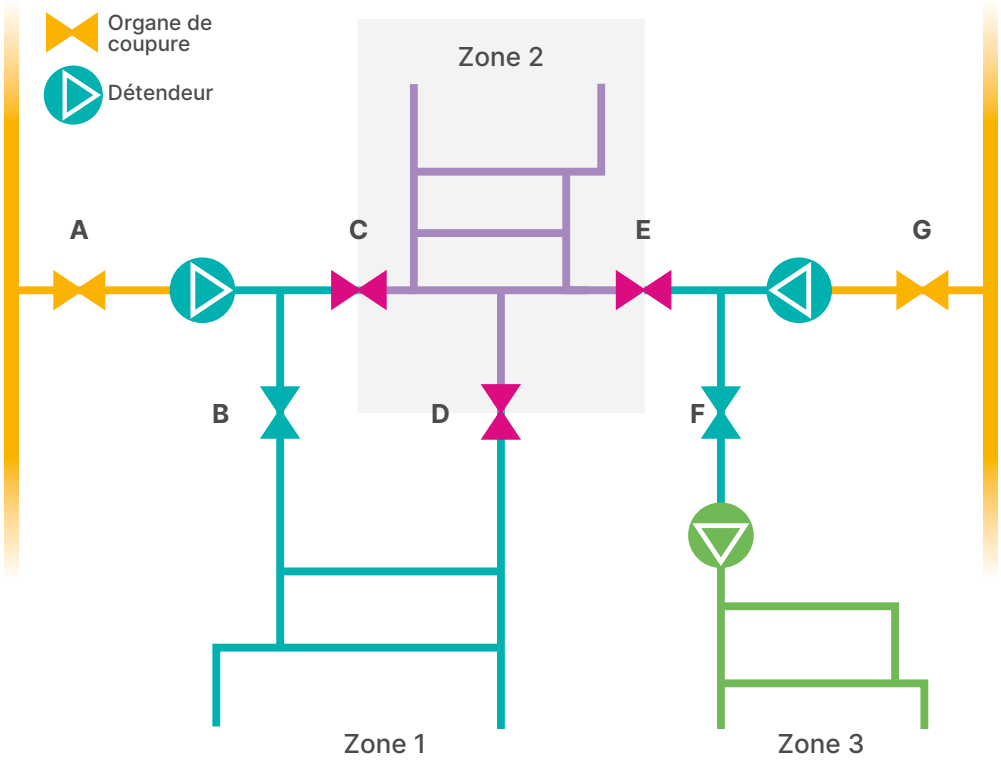
Le schéma de vannage définit le nombre et le positionnement des organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau. Il permet d'interrompre rapidement et efficacement l'alimentation en gaz lors d'incidents ou de travaux, et de limiter le nombre de clients coupés. Environ 110 000 organes de coupure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

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

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

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

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

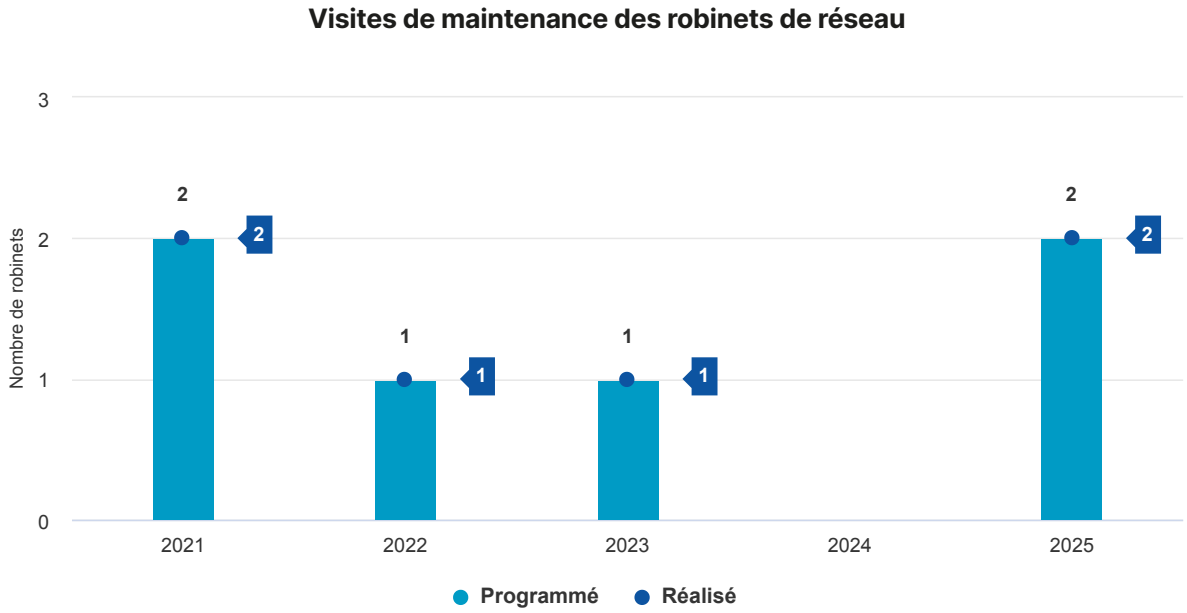


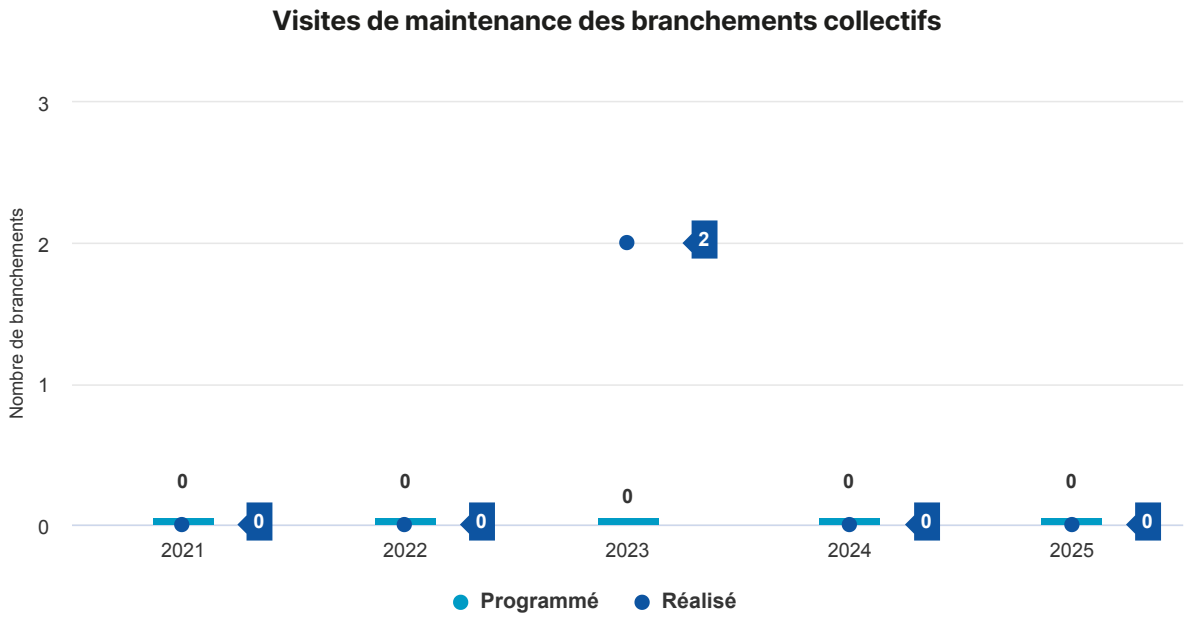
La politique de maintenance et de surveillance

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

Visites de maintenance des postes de détente réseau

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

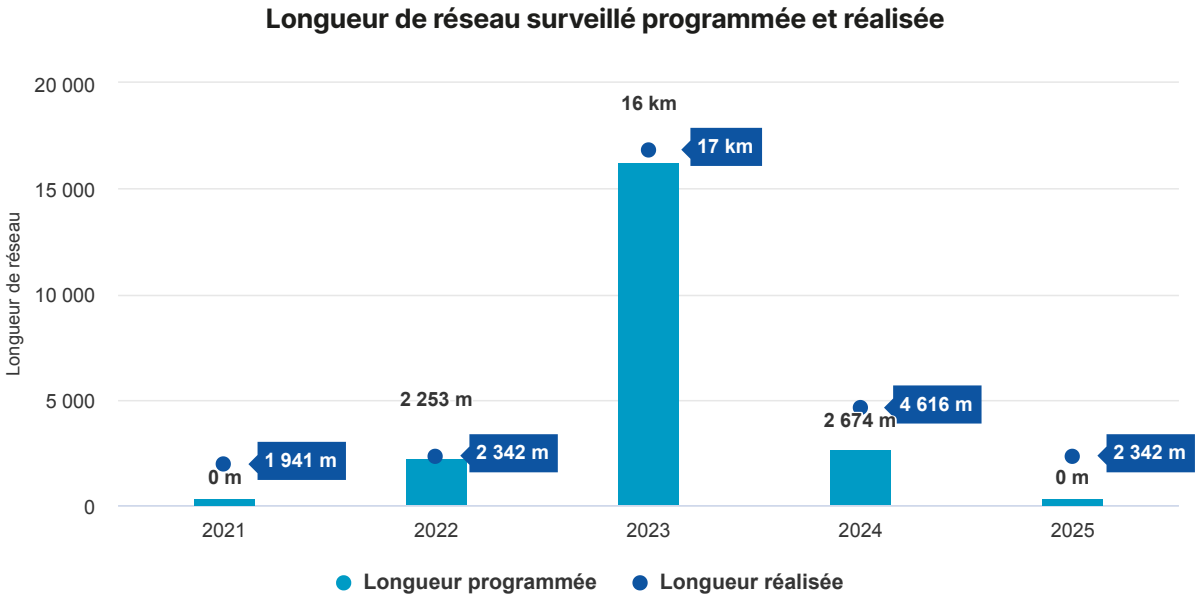




La surveillance systématique du réseau

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

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



La sécurité des installations intérieures

Les installations de distribution de gaz situées à l'intérieur des habitations sont placées sous la responsabilité de l'occupant du logement. Elles ne font pas partie du domaine concédé. Environ 97% des incidents en France liés au gaz trouvent leur origine sur cette partie des installations.

En complément de la réglementation existante, GRDF mène une politique de prévention fondée sur :

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

En 2025, sur votre concession :

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

Les opérations spécifiques pour nos clients les plus fragiles : CIVIGAZ

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

En savoir plus

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

De 2015 à 2025, à la maille nationale, ce dispositif a permis de :

- Sensibiliser plus de 82 730 ménages modestes,
- Mobiliser et accompagner près de 1 200 jeunes de 16 à 25 ans en service civique, pendant 7 mois sans condition de diplôme,
- Engager 185 bailleurs sociaux et plus de 165 communes,
- Améliorer plus de 6 370 situations potentiellement dangereuses liées au gaz,
- Orienter plus de 5 720 ménages vers des acteurs de la rénovation et des acteurs sociaux du territoire,
- Obtenir plus de 80% de sorties positives à l'issue du dispositif chez les volontaires,
- Les évolutions apportées au dispositif à partir de 2019 (dont la plus structurante : intégration d'un médiateur, référent terrain des Volontaires en Service Civique), ont permis d'améliorer son efficacité en assurant un meilleur déploiement opérationnel du dispositif (planification des visites), une meilleure qualité des informations délivrées (montée en compétence des volontaires) et une meilleure coopération avec les acteurs locaux, notamment ceux du domaine social.
- A partir de la saison 2023/2024, d'autres changements ont été apportés à CIVIGAZ : enrichissement des contenus, avec un focus sur la sobriété énergétique et l'accès aux données de consommation, intégration d'animations collectives axées sur la maîtrise des énergies dans les espaces publics (pied d'immeubles, dans des écoles, sur des marchés…) ou des lieux associatifs (plus de 750 animations collectives ont été réalisées dès cette première année et elles ont permis de toucher 10 000 personnes). De plus, la durée du programme a été prolongée de 7 à 12 mois, et les moyens humains ont été accrus au sein des structures locales.
- Le bien-fondé de ces évolutions a été confirmé par le biais d'une étude d'impact, ainsi CIVIGAZ se déploiera à nouveau dans 9 territoires au sein de 6 régions administratives pour la saison 2025/2026.

En parallèle de CIVIGAZ, la convention avec la Fédération Nationale SOLIHA initiée en 2020 a été renouvelée pour la période 2024-2026. Cette convention vise à :

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

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

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

La vérification des dispositifs de comptage

Conformément à la réglementation et indépendamment des éventuelles demandes des clients, GRDF procède à la vérification des dispositifs de comptage. La périodicité de vérification dépend de la technologie des compteurs.

Dépose et pose de compteurs

Type de compteur	Périodicité	2023	2024	2025
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	0	1	0
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	1	0	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	0	0	0

La réglementation anti-endommagement et son évolution

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

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

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

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

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

En savoir plus

Depuis le 1er janvier 2020, en réponse aux DT situées en communes urbaines, les plans des exploitants de réseaux sensibles, comme GRDF, doivent être conformes aux exigences réglementaires de précision. En cas de plans non conformes, les responsables de projets sont tenus de réaliser, aux frais de GRDF, des investigations

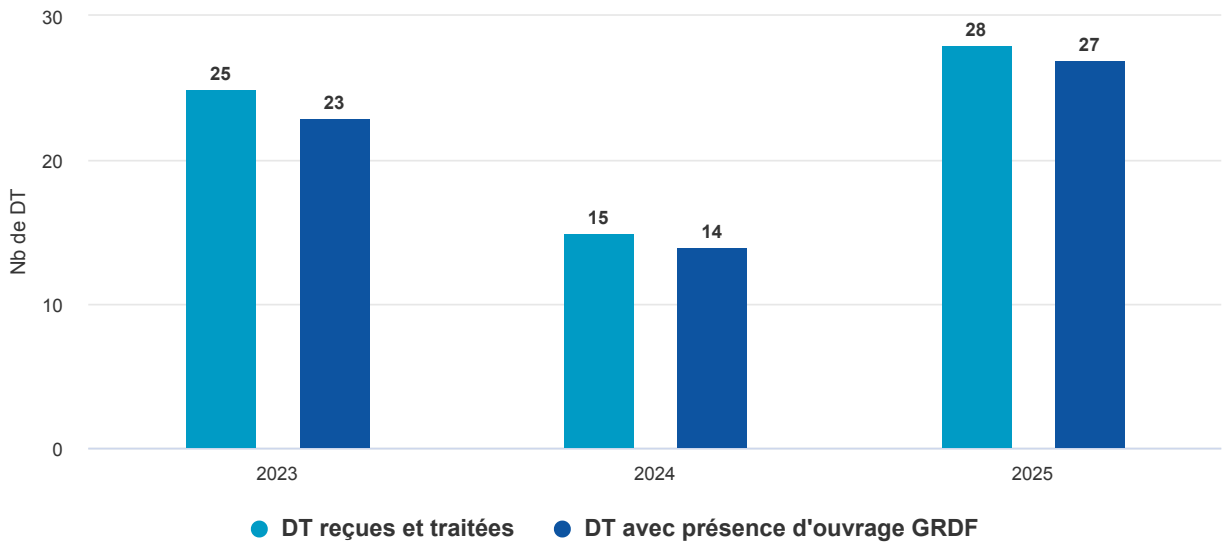
complémentaires. Réalisées par des organismes certifiés, elles améliorent la localisation des ouvrages pour les chantiers et doivent être adressées en retour à GRDF pour prise en compte pérenne dans la cartographie.

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

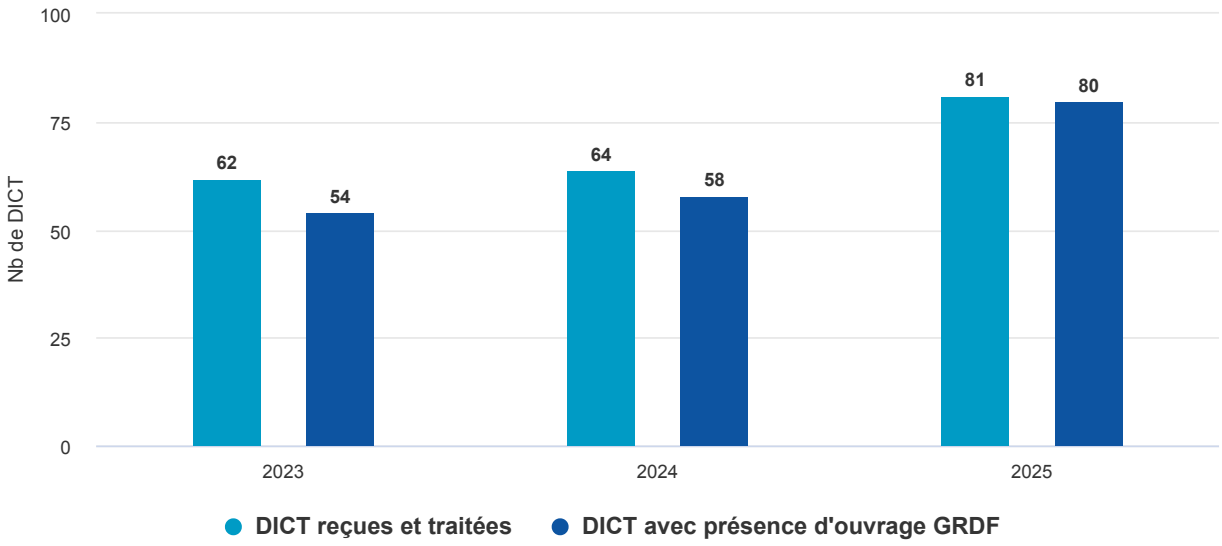
Quand GRDF figure parmi la liste des exploitants sensibles présents, les travaux ne peuvent commencer sans réception et exploitation des récépissés de GRDF. Ces réponses comportent des recommandations techniques utiles à la sécurité des chantiers et un plan des ouvrages à grande échelle.

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

Évolution des Déclarations de Travaux



Évolution des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux



Les dommages aux ouvrages

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

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

En savoir plus

Au niveau national, le nombre de dommages s'est maintenu en 2025 à moins de 2 200 dommages pour la deuxième année consécutive, après avoir enregistré une nette diminution en 2024. Ces résultats sont très encourageants et en ligne avec les engagements de GRDF au niveau national et international en matière de réduction des émissions de méthane. Par rapport à 2019, la baisse est de plus de 800 dommages, apportant plus de sécurité et moins de perturbations des clients. Une prévention active dans la conception et une vigilance au quotidien dans la réalisation des travaux restent toujours nécessaires pour maintenir et améliorer encore ces résultats.

Prévention des dommages

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

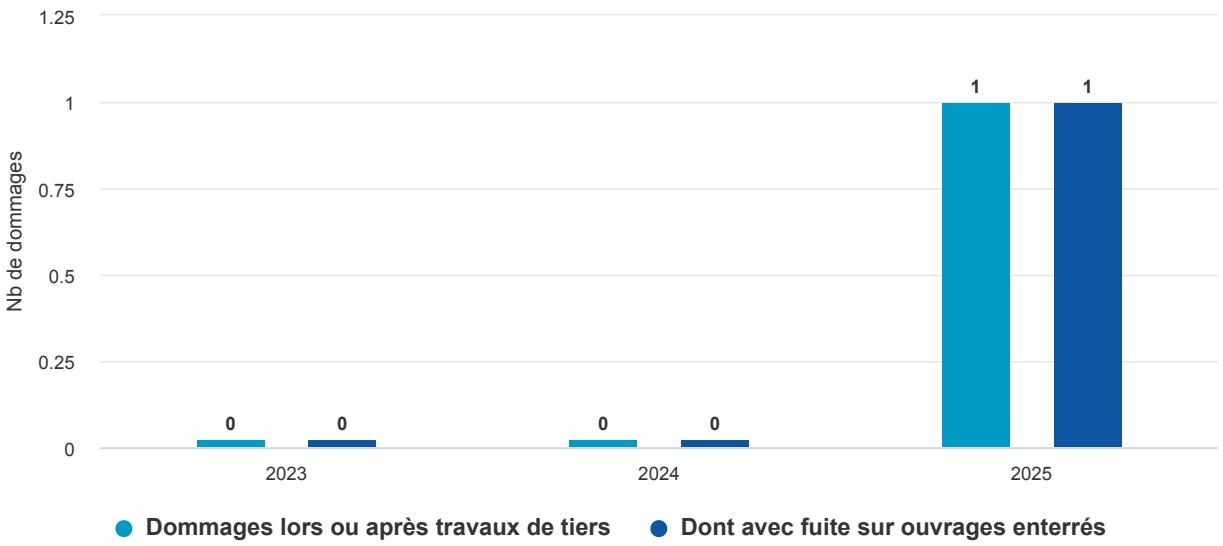
- Disposer de marchés de travaux conformes, comportant les clauses techniques et financières obligatoires permettant de gérer les difficultés. (Des exemples de clauses figurent dans le « Livret 1 » associé au guide d'application de la réglementation paru

en octobre 2022. Il est disponible sur le site de l'observatoire national DT DICT (www.observatoire-national-dt-dict.fr)

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

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

Évolution du nombre de dommages aux ouvrages



Dommages

	2023	2024	2025
Nb de DO avec fuite sur ouvrages enterrés	0	0	1
Nb de DICT sur ouvrages GRDF	54	58	80
Taux	0,00%	0,00%	1,25%

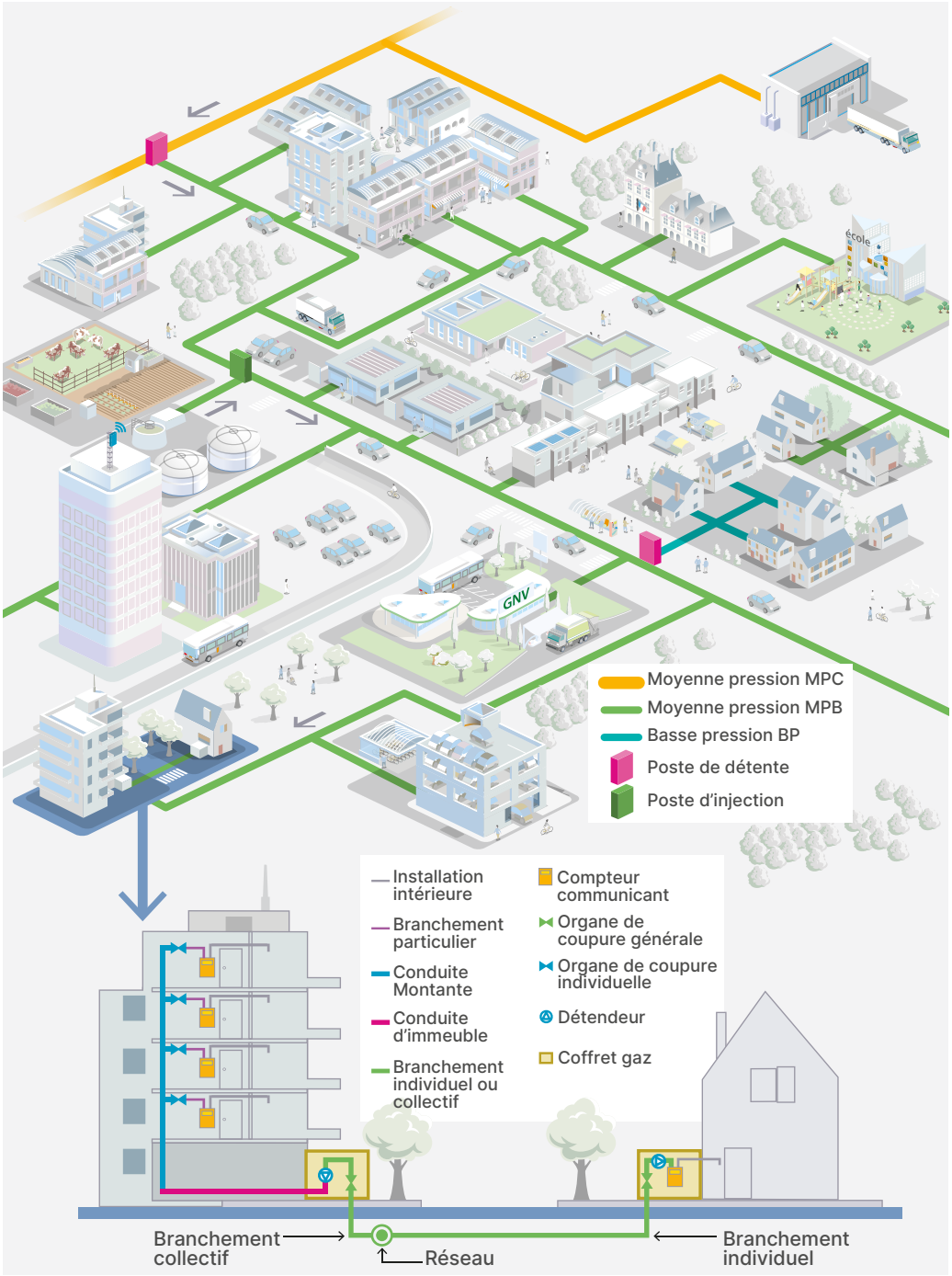




04.
Le patrimoine de votre concession

4.1 Vos ouvrages 74
4.2 Les chantiers 79
4.3 Les investissements 82
4.4 La valorisation de votre patrimoine 88

4.1 Vos ouvrages



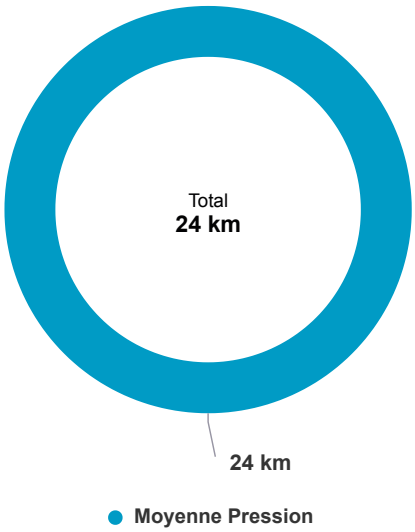
L'inventaire des conduites de distribution

L'inventaire des conduites de distribution par type de pression

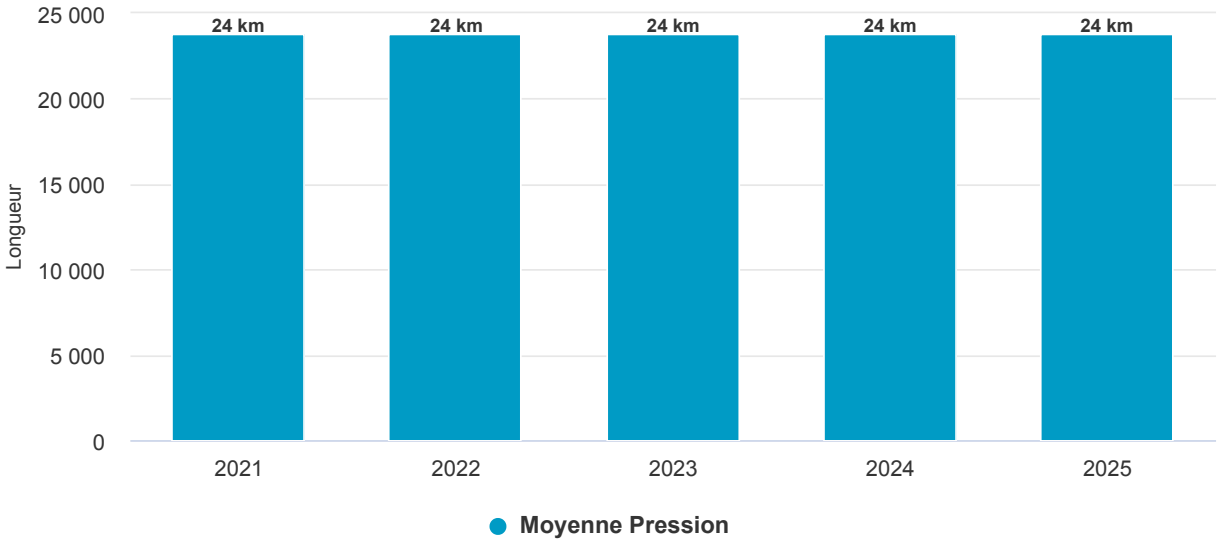
Le patrimoine des collectivités est notamment composé de conduites de distribution exploitées en basse et moyenne pression. Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

- la répartition de ces ouvrages par pression, pour l'année 2025,
- l'historique de la répartition par pression, sur les 5 dernières années.

Répartition des conduites de distribution par pression en 2025



Évolution des conduites de distribution par pression



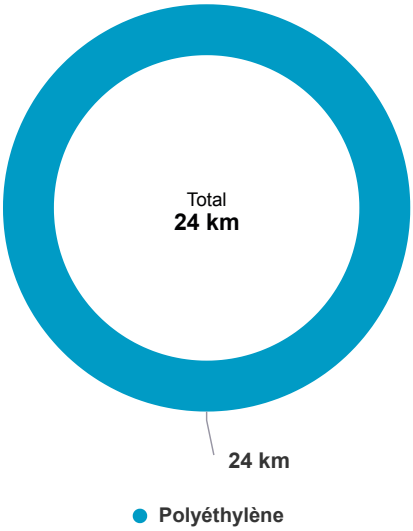
L'inventaire des conduites de distribution par type de matière

Le patrimoine des collectivités est notamment composé de conduites de distribution. Il existe différentes matières de conduites de distribution dont principalement le polyéthylène et l'acier. Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

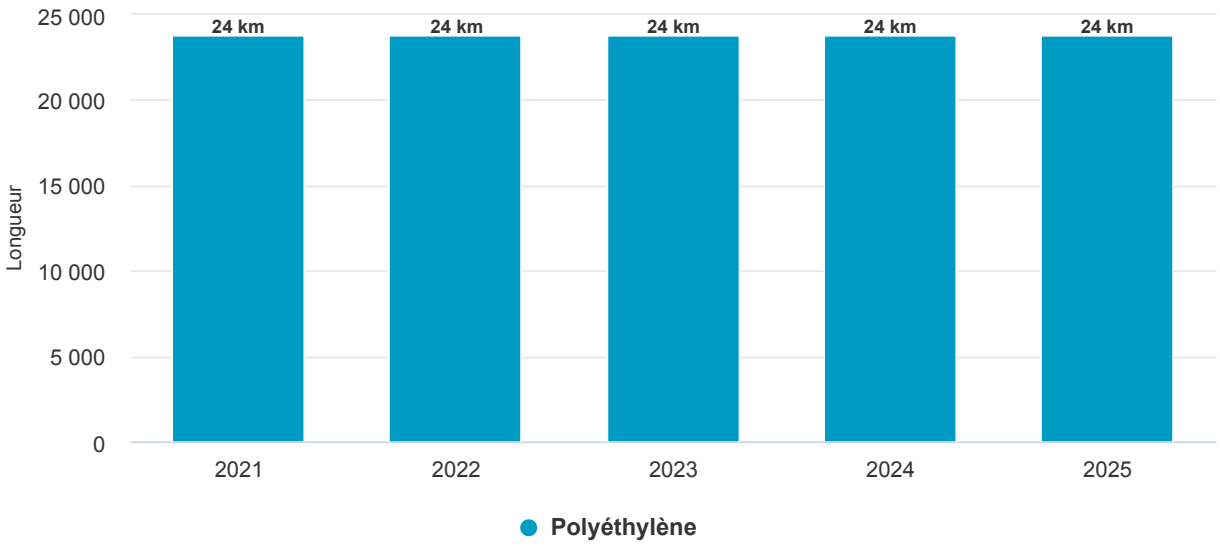
- la répartition de ces ouvrages par matière sur l'année 2025,

- l'historique de la répartition par matière sur les 5 dernières années.

Répartition des conduites de distribution par matière en 2025



Évolution des conduites de distribution par matière



L'inventaire des autres ouvrages

Le patrimoine des collectivités est également composé de postes de détente réseau, de robinets de réseau et de branchements. Retrouvez ci-dessous l'inventaire de votre concession par type d'ouvrages. Les données sont affichées en nombre d'ouvrages.

Inventaire des ouvrages

	2023	2024	2025
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau utiles à l'exploitation	4	4	4
Branchements collectifs	3	4	4

La mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment après des travaux de pose et de renouvellement d'ouvrages gaz ou à l'occasion d'actions correctives.

En 2025, sur votre concession 2 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés.

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

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

L'indice de connaissance du patrimoine

Le patrimoine de la distribution de gaz est en constante évolution. La connaissance de ce patrimoine est assurée par l'inventaire technique et l'inventaire comptable mis à jour en permanence pour garantir cohérence et exhaustivité.

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

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

A la maille nationale en 2025, l'indice de connaissance du patrimoine est de 89.

Ci-après, le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de votre concession.

Indice de connaissance du patrimoine

N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2025
1	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour	10	Binaire	10
2	Connaissance des matériaux et diamètre dans le système d'information géographique (SIG)	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	5
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	5
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	0 à 25% : 0 point, >25% : Progressif	3
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	3
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	2
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	10
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	0 à 80% : 0 point, >80% : Progressif	5
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	0 à 90% : 0 point, >90% : Progressif	3
10	Taux de cohérence entre le SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	3
11	Taux de cohérence entre le SIG et GMAO pour les postes de détente réseau et poste d'injection biométhane	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	4
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	10
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	5
15	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (flux) (tolérance de 0,5% en cas d'opérations en cours de vérification)	5	Binaire	5
16	Mise à disposition, sur le Portail Collectivités GRDF, de données patrimoniales informatisées sur le périmètre de votre concession	10	Binaire	10
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	5
	Total	**100**		**93**

4.2 Les chantiers

Les principaux chantiers sur votre concession

Les chantiers de raccordements et de transition écologique

- Les raccordements de nouveaux clients et de stations GNV
  - Les demandes de raccordement varient en fonction de nombreux facteurs externes tels que le dynamisme immobilier local, la conjoncture économique ou la réglementation.
  - Pour les projets d'extension du réseau de gaz, la réglementation prévoit la réalisation d'une étude technico-économique appelée « B sur I » (Bénéfice sur Investissement). Ainsi, conformément à l'arrêté du 28 juillet 2008 et au contrat de concession, le concessionnaire réalise à ses frais les travaux de développement du réseau dès lors que le critère de décision des investissements « B sur I » est au moins égal à zéro.
  - Le raccordement des stations GNV peut nécessiter des travaux de renforcement du réseau de distribution, car les débits demandés sont importants.
- Les investissements liés au développement des gaz verts (raccordement des unités de production, renforcements, maillages...)
  - Le raccordement des unités de production de biométhane peut nécessiter des travaux de maillage du réseau. Un maillage permet de réunir plusieurs zones de consommation pour absorber la production de gaz vert. Dans les territoires où sont exploitées plusieurs unités de méthanisation, il peut y avoir besoin de réalisation de chantiers de rebours qui permettent de compresser le biométhane injecté dans le réseau de distribution afin qu'il soit acheminé dans le réseau de transport.

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

En 2025, il n'y a pas eu de pose de conduite de distribution de raccordement ou de transition écologique sur votre réseau.

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

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

En 2025, il n'y a pas eu de chantier de modification d'ouvrages à la demande de tiers sur votre réseau.

Les chantiers d'adaptation et de modernisation des ouvrages

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

En savoir plus

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

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

Ces investissements comportent notamment :

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

En 2025, il n'y a pas eu de pose de conduite de distribution pour adaptation ou modernisation sur votre réseau.

Le contrôle de la conformité des travaux

La conformité des ouvrages réalisés par GRDF et ses prestataires fait l'objet d'une démarche de contrôle tout au long du chantier (étude, déclarations de travaux, réunion de

voirie). Les visites de chantiers sont fréquentes. Des visites de contrôle sont menées sur plus de 50% des chantiers.

En savoir plus

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

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

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

La décarbonation des travaux

La décarbonation est au cœur du nouveau projet d'entreprise de GRDF. Nous souhaitons diviser par deux les émissions de CO_2 des activités techniques sur le réseau. Cela engage nos processus, nos collaborateurs, ainsi que nos partenaires tels que les entreprises de travaux publics et les collectivités.

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

4.3 Les investissements

La politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

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

En savoir plus

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

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

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

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

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

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

Au niveau national, les investissements de GRDF ont atteint 864 millions d'euros en 2025.

Plus de la moitié des investissements totaux est consacrée à la modification, l'adaptation et la modernisation des ouvrages. Environ un quart est dédié aux raccordements et à la

transition écologique. Le solde concerne les comptages, les investissements logistiques et le système d'information.

En 2025, les investissements d'adaptation et de modernisation du réseau enregistrent un léger retrait après plusieurs années de fort accroissement. Pour accompagner le développement des projets de production de gaz verts, un décret publié en juillet 2024, introduit la notion de Certificats de Production de Biogaz, et fixe un niveau d'obligation pour les fournisseurs à s'approvisionner en gaz vert (niveau proportionnel à leur volume de gaz acheminé pour leurs clients résidentiels et tertiaires). Sa mise en place est fixée au 1er janvier 2026, avec un niveau d'achat qui est croissant jusqu'en 2028. Compte tenu des temps d'instruction et de construction des projets, la reprise des raccordements de sites de production de biométhane devrait s'accélérer dès 2026. L'arrêté du 8 septembre 2025, abrogeant le tarif d'achat dit « BG16 » et supprimant les pénalités en cas de résiliation anticipée de contrat pour les producteurs qui convertissent leur unité notamment vers l'injection de biométhane dans les réseaux, et l'arrêté du 26 décembre 2025, modifiant le décret de juillet 2024 sur les Certificats de Production de Biogaz en revoyant à la hausse pour certains types de cogénérations le nombre de CPB généré par MWh de biométhane produit, devraient également favoriser la bascule de sites de cogénération en injection.

Dans la continuité des années précédentes, les raccordements de clients sont en retrait.

Le Projet Changement de Gaz en région Hauts-de-France

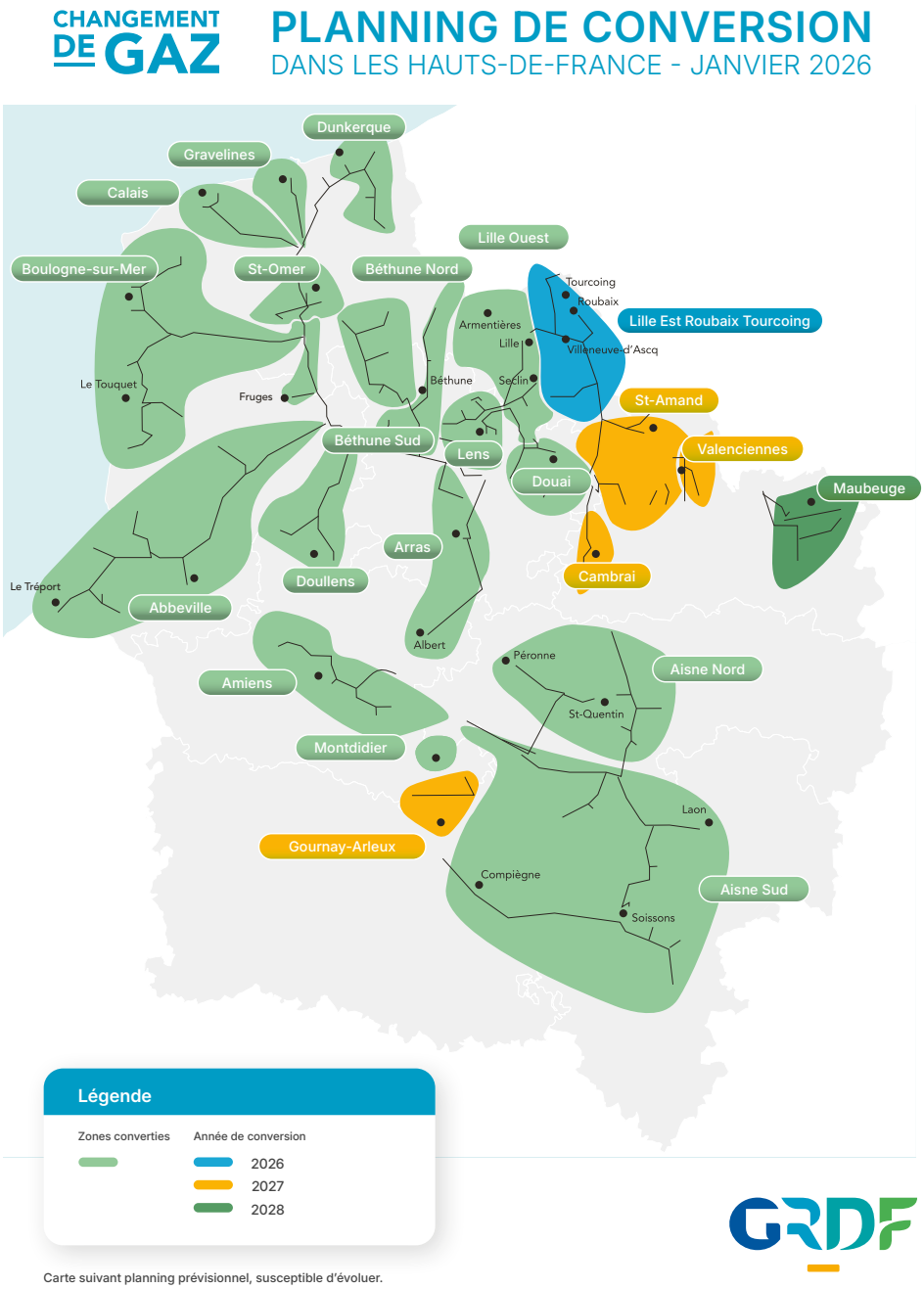
Le gisement de Groningue aux Pays-Bas alimente en gaz B (gaz à bas pouvoir calorifique) la majeure partie de la région Hauts-de-France et quelques communes de Seine Maritime. Les Pays-Bas ont décidé de stopper à horizon 2029 les exportations de gaz B.

Le Projet Changement de Gaz est spécifique aux consommateurs alimentés en gaz à bas pouvoir calorifique (gaz B), visant à vérifier la compatibilité de leurs installations afin de les alimenter en gaz H (gaz à haut pouvoir calorifique).

Les investissements relatifs au programme Changement de Gaz représentent environ 80 M€, 90% étant associés à des travaux sur les réseaux et 10% étant relatifs aux systèmes d'information. Les travaux sur les réseaux réalisés dans le cadre du projet correspondent principalement à des renouvellements de branchements (75%) et réseaux associés si nécessaire, des renouvellements de points de livraison et de postes de détente réseau ainsi que des changements de détendeurs en pied de CI/CM.

En 2025, sur votre concession, le projet Changement de Gaz était terminé.

Sur votre concession, Changement de Gaz est terminé



Carte suivant planning prévisionnel, susceptible d'évoluer.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD7

Sur la période de l'ATRD7 (2024-2027), la CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF. Avec la fin du déploiement des compteurs communicants, les montants d'investissements se stabilisent, le raccordement de sites d'injection de biométhane, ainsi que l'adaptation et la modernisation des ouvrages venant compenser la diminution des raccordements clients.

Les mécanismes de régulation incitative intègrent désormais un dispositif visant à prioriser les investissements. Ils permettent à GRDF de maîtriser ses investissements sans

compromettre ni l'exploitation, ni la sécurité, ni la réalisation des ouvrages nécessaires à la transition écologique par le développement des gaz verts notamment.

Les clefs de lecture pour comprendre les tableaux d'investissements

GRDF prévoit ses investissements par finalité (raccordements et transition écologique, modification d'ouvrages, adaptation et modernisation des ouvrages...) et non par famille de biens (conduites, branchements, postes de détente...).

En revanche, les investissements réalisés peuvent être suivis selon ces deux approches.

Les investissements mis en service dans l'année correspondent à la valeur totale des biens mis en service en 2025.

Ils sont présentés en trois grandes familles :

- Les « ouvrages réseau et branchements », qui comprennent les conduites de réseau, les branchements et ouvrages en immeuble ainsi que les ouvrages qui leur sont directement associés : postes de détente réseau, protection cathodique, dispositifs de protection de branchements, protections mécaniques de canalisation...
- Les « ouvrages interface utilisateurs », qui comprennent les dispositifs de comptage, postes de livraison clients et installations de télé-relevé, ainsi que les postes d'injection de biométhane.
- Les « biens mutualisés », qui comprennent tous les biens utiles à plusieurs concessions : véhicules, immobilier, outillage, projets informatiques...

Cette présentation permet de distinguer les investissements de GRDF au périmètre de votre concession selon la fonction remplie par les biens concernés au sein de l'activité de distribution. Les tableaux présentent les investissements mis en service, la valorisation du patrimoine, l'origine de financement des biens, ainsi que les charges d'investissements.

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (décaissé) sur une année.

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

Vous retrouverez le détail de ces informations pour chaque catégorie de biens sur la « Plateforme de Données Concessions » accessible depuis le « Portail Collectivités », l'espace sécurisé et dédié aux collectivités desservies en gaz, sur le site www.grdf.fr.

Les investissements : mises en service de l'année par famille de biens

Le tableau ci-après présente la valeur totale des biens mis en service (immobilisations) par famille de biens.

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

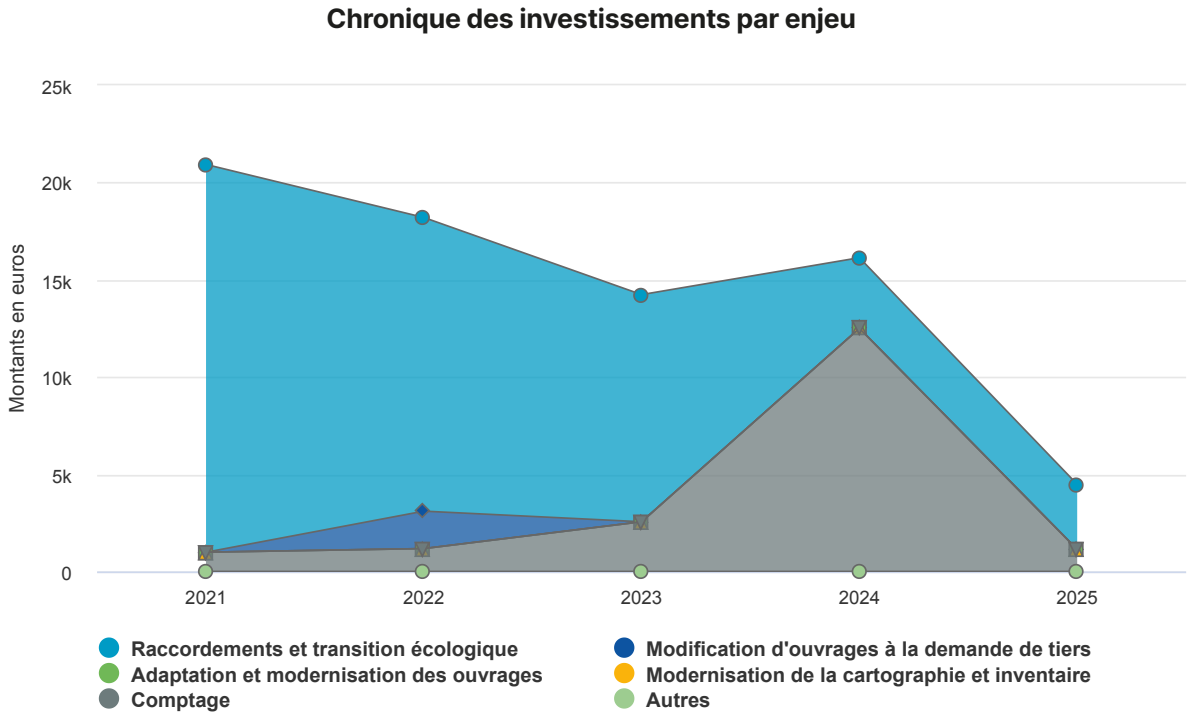
	2023	2024	2025
Total	**14 586**	**16 482**	**4 809**
OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS	12 033	3 980	3 678
Premier établissement	11 967	3 980	3 678
Branchements	11 967	3 980	3 678
Branchements - Individuels	11 967	3 980	3 678
Renouvellement	66	0	0
Branchements	66	0	0
Branchements - Individuels	66	0	0
OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS	2 555	12 503	1 132
Compteurs et postes clients	2 555	12 503	1 132
Compteurs	396	12 503	300
Postes clients et équipements de télérelevé	2 159	0	832

Les investissements : flux de dépenses de l'année par finalité

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (décaissé) par année suivant la finalité des investissements.

Investissements par finalité - flux (en euros)

	2023	2024	2025
Total	**14 237**	**16 137**	**4 481**
RACCORDEMENT ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE	11 683	3 634	3 349
Raccordements individuels de pavillons et de petits pros	6 704	3 634	3 349
Raccordements de clients importants	4 979	0	0
COMPTAGE	2 555	12 503	1 132
Projet Compteurs Communicants Gaz	396	12 503	1 132
Postes de livraison clients	2 159	0	0


Chronique des investissements par enjeu
25k
20k
15k
10k
5k
0
Montants en euros
2021
2022
2023
2024
2025
Raccordements et transition écologique
Modification d'ouvrages à la demande de tiers
Adaptation et modernisation des ouvrages
Modernisation de la cartographie et inventaire
Comptage
Autres

4.4 La valorisation de votre patrimoine

Les origines de financement

Il s'agit de montrer qui, de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers, a financé les ouvrages. Le tableau ci-dessous restitue l'origine de financement de tous les biens en service à fin 2025.

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

Origine de financement (en euros)

	Valeur initiale nette financée par GrDF	Valeur initiale financée par le concédant	Valeur initiale financée par un tiers (aménageur, promoteur)	Valeur Initiale totale	Valeur nette comptable à fin d'année
Total	**1 873 474**	**0**	**45 959**	**1 919 433**	**1 309 865**
Ouvrages réseau et branchements	1 799 925	0	45 959	1 845 884	1 267 927
Canalisation de distribution	1 509 009	0	17 579	1 526 588	1 040 598
Branchements	290 916	0	28 380	319 296	227 329
Branchements individuels	284 574	0	27 900	312 474	222 435
Ouvrages collectifs	6 342	0	480	6 822	4 894
Ouvrages interfaces utilisateurs	36 882	0	0	36 882	21 278
Compteurs et postes clients	36 882	0	0	36 882	21 278
Compteurs	21 415	0	0	21 415	17 684
Postes clients et équipements de télérelevé	15 468	0	0	15 468	3 594
Biens mutualisés	36 668	0	0	36 668	20 661
Mobilier et immobilier	36 668	0	0	36 668	20 661





05.
Le compte d'exploitation

5.1 Le tarif de distribution de votre concession 92

5.2 La synthèse du compte d'exploitation 93

5.3 Les recettes 96

5.4 Les charges 98

5.1 Le tarif de distribution de votre concession

La grille tarifaire

Les délibérations de la CRE portent sur l'évolution de la grille tarifaire de GRDF au 1er juillet de chaque année. La grille applicable du 1er juillet 2025 au 30 juin 2026 sur votre concession est la suivante :

Option tarifaire	Description	Abonnement annuel, y compris terme Rf	Prix proportionnel (par MWh)	Souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j) - part inférieure à 500MWh/j	Souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j) - part supérieure à 500MWh/j
T1	< 4 MWh/an	58,73 €	48,92 €		
T2	de 4 à 300 MWh/an	201,76 €	13,15 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	1 407,27 €	9,46 €		
T4	> 5 000 MWh/an	23 617,37 €	1,28 €	313,49 €	156,74 €

Option tarifaire	Description	Abonnement annuel, y compris terme Rf	Souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j)	Terme annuel à la distance (par m)
TP	Tarif de proximité	56 289,88 €	156,35 €	102,67 €

5.2 La synthèse du compte d'exploitation

Les données présentées dans ce compte d'exploitation constituent une vision synthétique de l'économie de votre concession. Ces données sont disponibles sous une forme plus détaillée dans la « Plateforme de Données Concessions ».

Lors de la production des données économiques pour les CRAC de la campagne 2025 sur l'exercice 2024, une anomalie significative sur les charges d'exploitation a été mise en évidence. Cette anomalie est liée à un mauvais chargement du référentiel des agences GRDF dans l'outil de calcul. Elle a été détectée trop tard pour être corrigée dans les CRAC publiés.

Lors de son audit annuel, sur la constitution des données économiques des CRAC, publié en novembre 2025, le commissaire aux comptes en charge des contrôles a également souligné cette anomalie.

GRDF a pris la décision de réaliser un nouveau calcul, sans attendre la publication de l'attestation du commissaire aux comptes, en intégrant la correction du chargement des agences GRDF mais également les quelques anomalies complémentaires qui ont pu être relevées.

Les données économiques pour l'année 2024 publiées dans les CRAC 2025 sont donc sensiblement différentes de celles publiées dans les CRAC 2024.

Le compte d'exploitation synthétique

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

Compte d'exploitation synthétique (en euros)

	2023	2024	2025
Recettes d'acheminement	**78 992**	**68 336**	**70 928**
Part Abonnement	30 563	30 931	30 969
Part Consommation	46 660	35 567	38 090
Part Commissionnement	1 765	1 835	1 864
Charges nettes d'exploitation	**87 384**	**53 575**	**52 948**
Charges d'exploitation brutes	94 118	57 674	57 292
Recettes liées aux prestations complémentaires	-6 731	-4 098	-4 342
Charges d'investissement	**55 407**	**56 468**	**56 768**
Charges liées aux investissements de la concession	45 840	46 899	47 199
Charges liées aux investissements du réseau d'amenée	9 565	9 565	9 565
Résultat avant impôt sur les sociétés	**-63 800**	**-41 706**	**-38 787**
Dont impact climatique	-4 056	-4 274	10 917

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

Les quantités acheminées peuvent évoluer très fortement d'une année sur l'autre du fait des variations du nombre de clients, de l'évolution de leurs équipements et surtout de leur comportement (sobriété), et de l'impact du climat. Ces deux derniers éléments de variation sont prépondérants par rapport aux deux autres. Depuis 2022, les efforts accrus en termes de maîtrise de l'énergie et de sobriété ont permis de réduire les consommations de gaz sur le réseau de distribution d'un peu plus de 9%. S'agissant de l'impact des aléas climatiques, entre les années les plus froides et les plus chaudes, les quantités acheminées peuvent varier de plus ou moins 15% par rapport à la moyenne des 10 dernières années. Pour évaluer l'impact du climat sur les quantités acheminées (et donc sur ses recettes), GRDF utilise un modèle de calcul qui détermine « des quantités acheminées à climat de référence » (ou « climat moyen ») en s'appuyant notamment sur :

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

2025 a été une année plus chaude que la référence, avec un écart positif de 0,4°C en moyenne au niveau national.

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

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

5.3 Les recettes

Les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (en euros)

	2023	2024	2025
Produits	**85 728**	**72 438**	**75 275**
Recettes liées à l'acheminement du gaz	78 995	68 339	70 932
Recettes liées aux prestations complémentaires	6 734	4 099	4 345
Prestations ponctuelles	655	521	477
Prestations récurrentes	2 637	3 153	3 185
Raccordements et autres travaux	3 439	425	683

Les recettes sont constituées des :

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

Les recettes d'acheminement du gaz

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

Les recettes liées aux prestations complémentaires

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

En savoir plus

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

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

- Les prestations ponctuelles (facturées à l'acte) qui correspondent par exemple à la facturation de demandes de mise en service, de mise hors service ou de coupure pour impayé,
- Les prestations récurrentes qui concernent majoritairement les comptages et postes de livraison client (location et services).

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

La présentation des recettes liées aux prestations complémentaires distingue également :

- Les recettes liées aux raccordements et autres travaux : participation au coût du raccordement, déplacement ou modification d'ouvrages facturables,
- Les autres recettes : recettes provenant d'activités définies par la CRE dans le catalogue des prestations, mais non directement liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. prestations destinées aux fournisseurs).

Le montant total de ces recettes est peu significatif (environ 3% des recettes liées aux prestations complémentaires à l'échelle de GRDF).

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

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

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

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

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

5.4 Les charges

Les charges d'exploitation de la concession

Charges d'exploitation (en euros)

	2023	2024	2025
Total	**94 118**	**57 674**	**57 296**
Main d'œuvre	30 391	25 618	22 444
Achats de matériel, fournitures et énergie	9 674	2 185	1 721
Sous-traitance	25 726	8 183	8 495
Redevances (contractuelle et occupation du domaine public)	5 092	4 744	5 345
Impôts et taxes	307	282	338
Autres charges d'exploitation	22 927	16 664	18 951
Dont immobilier	1 077	1 184	1 071
Dont informatique, poste et telecom	1 335	1 245	1 804
Dont assurances	144	150	136
Dont communication et animation de la filière gaz	2 077	711	326
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont	14 828	9 944	13 167
Dont commissionnement	1 765	1 837	1 866
Dont autres	1 699	1 593	583

Principes généraux

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

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

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

Les clefs opérationnelles et patrimoniales retenues

Les charges liées à l'activité de la concession sont constituées des charges imputées directement (redevances dues), des charges affectées par des clefs opérationnelles ou patrimoniales, et enfin, de charges réparties selon une clef financière (elle-même déterminée par les dépenses opérationnelles et patrimoniales préalablement affectées à la concession).

Plus l'activité est réalisée à une maille locale, plus l'utilisation de clefs opérationnelles augmente.

Voici la répartition à la maille nationale des charges d'exploitation par type d'agence et par type de clef pour 2025.

Type d'agence	Clef Opérationnelle	Clef Patrimoniale	Clef Financière	Affecté directement	Total
Locale	10,8%	7,4%	4,7%		**22,9%**
Régionale	9,7%	18,4%	7,0%	2,7%	**37,8%**
Nationale	2,9%	21,6%	2,7%	5,6%	**32,8%**
Siège	0,0%	4,5%	2,0%		**6,5%**
TOTAL	**23,4%**	**51,9%**	**16,4%**	**8,3%**	**100,0%**

En savoir plus

Les clefs opérationnelles

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

- Nombre d'interventions avec déplacement à la suite de demandes client,

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

Les clefs patrimoniales

Les types de clefs patrimoniales utilisées sont les suivants :

- Nombre de PDL, total ou selon les options tarifaires (T1/T2 ou T3/T4/TP),
- Longueur de réseau,
- Nombre de sites d'injection de biométhane,
- Parc cumulé de compteurs communicants gaz et modules.

Les charges d'investissements de la concession

La présentation des charges d'investissements distingue trois familles de biens, regroupés selon la fonction qu'ils remplissent dans le cadre de l'activité de distribution :

- Les « Ouvrages réseau et branchements », qui comprennent les conduites de distribution, les branchements et ouvrages en immeuble ainsi que les ouvrages qui leur sont directement associés (postes de détente réseau, protection cathodique, dispositifs de protection de branchements, protections mécaniques de canalisation…),
- Les « Ouvrages interface utilisateurs », qui comprennent les dispositifs de comptage, postes de livraison clients et installations de télérelevé, ainsi que les postes d'injection de biométhane,
- Les « Biens mutualisés », qui comprennent tous les biens utiles à plusieurs concessions (véhicules, immobilier, outillage, projets informatiques…).

Charges d'investissements (en euros)

	2023	2024	2025
Total	**45 842**	**46 903**	**47 203**
OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS	43 389	43 716	43 839
Canalisation de distribution	33 533	33 533	33 533
Branchements	9 855	10 182	10 305
Branchements individuels	9 634	9 962	10 085
Ouvrages collectifs	221	221	221
OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS	620	1 353	1 529
Compteurs et postes clients	620	1 353	1 529
Compteurs	313	949	1 070
Postes clients et équipements de télérelevé	306	404	459
BIENS MUTUALISÉS	1 833	1 833	1 833
Mobilier et immobilier	1 833	1 833	1 833
Autres équipements	1 833	1 833	1 833

Méthode de calcul

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

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

Les charges d'investissements liées au réseau amont, qui apparaissent dans le compte d'exploitation synthétique de la concession, correspondent aux charges associées aux investissements réalisés par GRDF pour construire le réseau d'amenée ou pour réaliser un poste transport. Les montants de cette ligne comptabilisent chaque année 1/30ème du montant net financé par GRDF sur les investissements amont et ce à partir de l'année de mise en gaz du contrat de concession.

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





06.
GRDF & Vous

6.1 La distribution du gaz, une mission de service public 106

6.2 Une organisation à votre service 109

6.3 La responsabilité sociétale de l'entreprise 113

6.4 Le Portail Collectivités 118

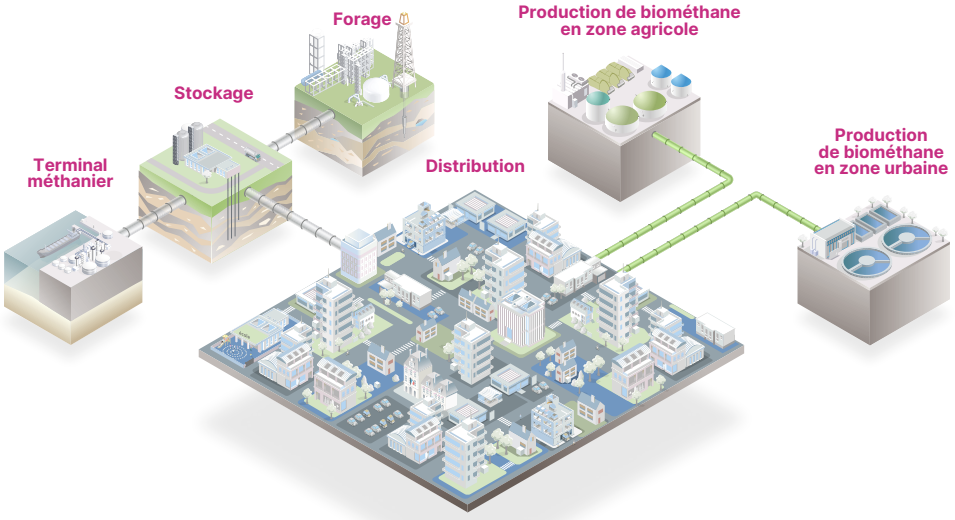
6.1 La distribution du gaz, une mission de service public

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée des activités suivantes :

- la production (importation et désormais production locale),
- le stockage,
- l'acheminement (activités de « distribution » et de « transport »), assuré par les gestionnaires de réseau,
- la commercialisation de gaz assurée par les fournisseurs d'énergie.

La chaîne gazière



Terminal méthanier

Le gaz naturel peut provenir de gisements terrestres et marins (offshore). Il est acheminé par voie maritime jusqu'aux terminaux méthaniers en France. Il est principalement importé d'Algérie, du Nigéria et des États-Unis.

Stockage

Le gaz naturel est stocké dans les réservoirs souterrains à plusieurs centaines de mètres de profondeur. Le stockage permet d'ajuster la distribution de gaz naturel à la demande des clients.

Forage

Le gaz naturel peut provenir de gisements terrestres par forage et être acheminé par gazoduc. En France, il est importé principalement de Norvège et des Pays-Bas.

Distribution

Le gaz est acheminé des points de stockage ou de production biométhane aux clients via un réseau de basse et de moyenne pression. GRDF gère ce réseau par délégation des collectivités, lequel est utilisé par l'ensemble des fournisseurs.

Production de biométhane en zone agricole

Le gaz vert peut être produit à partir de la méthanisation de matières agricoles ou de fumier. Triés et mélangés, ces intrants sont chauffés et transformés en biométhane.

Production de biométhane en zone urbaine

Le gaz vert peut être produit à partir de la valorisation des déchets urbains. Triés et mélangés, ces derniers sont chauffés et transformés en biométhane.

La triple autorité encadrant la distribution du gaz

Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

- L'État : GRDF est lié à l'État par un contrat de service public signé et soumis à la réglementation régissant son activité.

• La CRE : elle fixe le tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Distribution (ATRD) pour la zone de desserte de chaque distributeur ainsi que le contenu et le tarif des prestations complémentaires des Catalogues des Prestations de chaque opérateur.
• L'Autorité Concédante : elle exerce notamment le contrôle du bon accomplissement par GRDF des missions de service public déléguées et des engagements du contrat de concession qui la lie à GRDF.

Les missions de service public de GRDF

L'État a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) pluriannuel conclu entre les deux parties, mettant un accent particulier sur la sécurité d'approvisionnement, la sécurité des réseaux et des installations, la qualité de la relation avec les clients, le développement équilibré des territoires, la transition écologique et la politique de recherche et de développement.

1 La sécurité d'approvisionnement	**2 La sécurité du réseau et des installations**	**3 La qualité de la relation avec les clients**
Assurer la gestion efficace des infrastructures de distribution de gaz	Diminuer les dommages aux ouvrages et contribuer à la sécurisation des installations intérieures	Garantir la qualité des prestations
4 Le développement équilibré des territoires	**5 La transition écologique**	**6 La politique de recherche et développement**
Ancrage local et service public	Faciliter l'injection de gaz verts dans les réseaux de distribution	Faire du réseau de gaz un réseau d'avenir vecteur d'une énergie moins carbonée

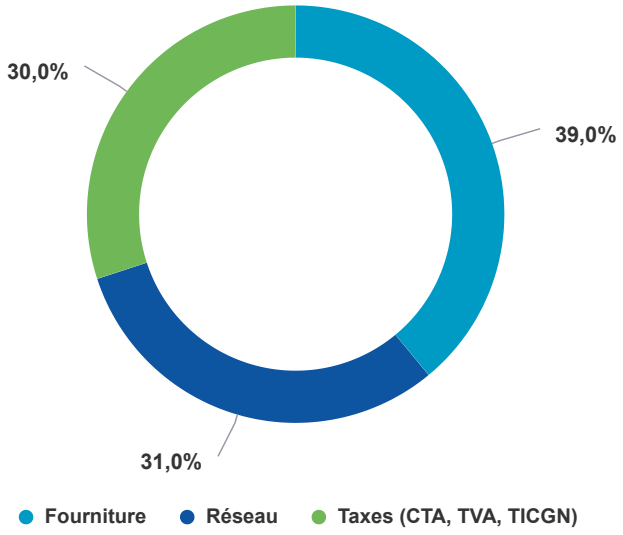
La facture type

La CRE publie chaque mois un prix repère de vente de gaz naturel (PRVG) pour les consommateurs résidentiels. Ce prix repère, publié à titre indicatif, comporte un prix d'abonnement et un prix du kilowattheure. Les fournisseurs sont libres d'indexer leurs offres de marché à l'évolution du prix repère.

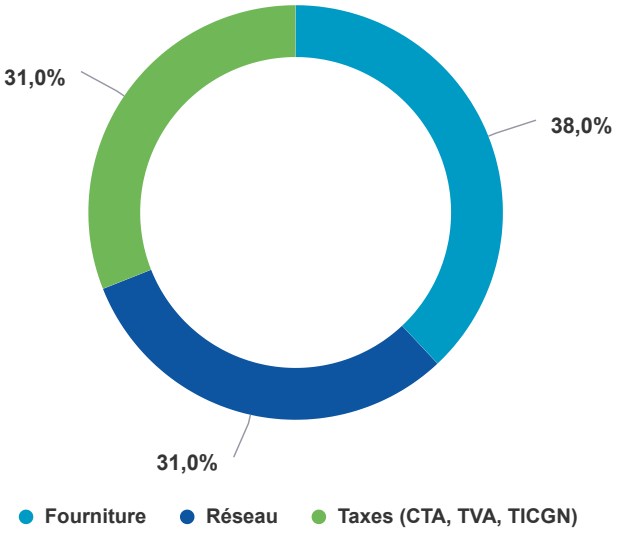
Ci-après la comparaison des postes de coûts couverts par le PRVG, au 30 septembre 2024 et au 30 septembre 2025.

(source : Observatoire de la CRE - Les marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel).

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



Postes de coûts couverts par le prix repère de vente de gaz (PRVG), au 30 juin 2025



Le gaz, une énergie compétitive

Le gaz est une des énergies les plus compétitives. Pour suivre l'évolution des prix des énergies, GRDF met à disposition de tous les clients sur son site Internet un outil interactif présentant un « baromètre » de ces prix : https://www.grdf.fr/institutionnel/expertise-grdf/energie-gaz/prix-du-gaz

6.2 Une organisation à votre service

L'organisation de GRDF

L'organisation de GRDF est composée d'un niveau national, regroupant des activités d'expertise et des fonctions supports, et d'un ancrage local basé sur six régions, dénommées « régions GRDF ». Ces deux niveaux d'organisation sont complémentaires pour mener à bien des actions mutualisées sur toute la France.

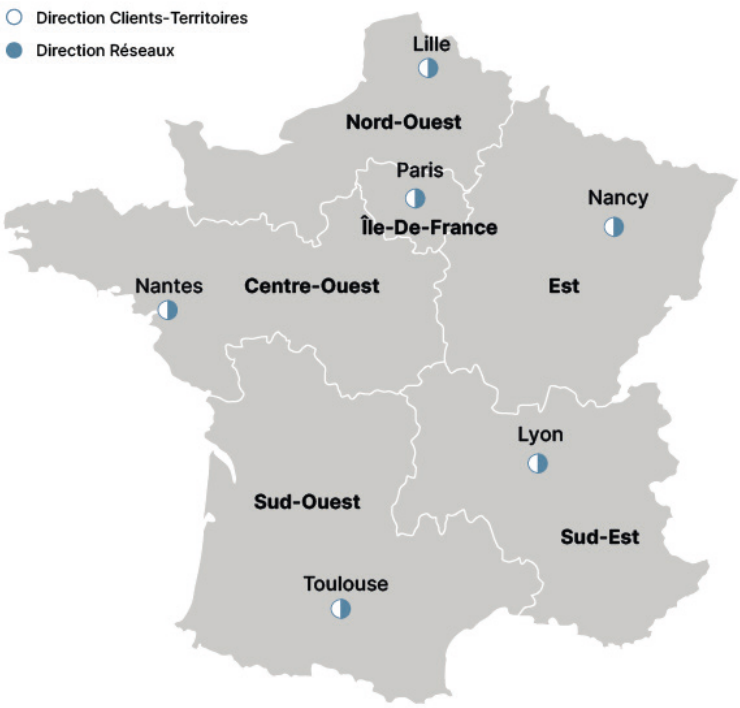
En savoir plus

Au National

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

Dans chacune des six régions GRDF :

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



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

En savoir plus

L'objectif de cette organisation est triple :

- renforcer le professionnalisme gazier orienté client,
- ancrer la proximité avec les autorités concédantes et les collectivités,
- moderniser les outils de programmation des interventions pour un service plus efficient.

Les engagements de GRDF en matière de sécurité restent inchangés, en particulier la capacité d'intervention en moins d'une heure.

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

Des agences locales

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

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

Des agences régionales

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



Des services nationaux

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



Les chiffres clefs de GRDF

Le plus long réseau de gaz en Europe

208 678 km
de conduites de distribution de gaz, soit plus de 5 fois le tour de la terre

219 TWh
de gaz acheminé

Plus de 800 millions d'€
d'investissements

Plus d'1 million d'€
consacrés chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

10 768
collaborateurs

391
embauches en CDI

700
alternants
vont être formés chez GRDF

4,05
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 594 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz

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

608 stations GNV
sur le réseau GRDF

674 sites raccordées
d'injection biométhane
exploités sur le réseau GRDF

10,3 TWh
de biométhane injecté
dans le réseau GRDF

6.3 La responsabilité sociétale de l'entreprise

La stratégie de décarbonation

La stratégie de décarbonation de GRDF s'inscrit dans une trajectoire de décarbonation définie en cohérence avec l'objectif des Accords de Paris de limiter le réchauffement à +2°C maximum d'ici la fin du XXIe siècle.

Depuis 2023, GRDF intègre les émissions de gaz à effet de serre liées aux usages du gaz par ses clients (Scope 3) dans son Bilan d'Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES). Réalisé et publié tous les quatre ans sur la Base Carbone® de l'ADEME, ce bilan comptabilise l'ensemble des émissions directes et indirectes de l'activité de distribution.

La robustesse de la trajectoire de décarbonation de GRDF a par ailleurs été saluée par l'ADEME en 2025 via le label ACT, où, avec un score global de 70,8/100 (B+), GRDF se distingue par une performance solide et encourageante pour un acteur de ce secteur. Il met en avant la bonne cohérence entre la trajectoire bas carbone et les actions mises en œuvre par l'entreprise pour y arriver.

Pour en savoir plus sur les résultats de l'évaluation ACT ADEME consultez notre site just-decarb.grdf.fr.

La politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)

Inscrites au cœur de son projet d'entreprise, les actions de GRDF en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) répondent à des attentes environnementales et sociales de plus en plus fortes.

La politique RSE, ancrée dans la stratégie de l'entreprise, qui vise à conjuguer performance opérationnelle et déploiement de ses engagements environnementaux et sociétaux pour une transition juste, incarne la raison d'être de GRDF : « Agir pour donner au plus grand nombre le choix d'une énergie d'avenir, performante, renouvelable, sûre et abordable, au cœur de la vie des territoires ».

L'ambition de GRDF est de dépasser son rôle d'opérateur d'infrastructures pour relever les défis environnementaux, sociaux et sociétaux actuels : agir contre le dérèglement climatique et s'y adapter, dans une société fragilisée par des tensions sociales et un climat d'incertitude.

Deux axes pour des engagements clairs et mobilisateurs

La politique RSE s'articule autour de deux axes stratégiques. Le premier traduit la volonté de GRDF de répondre à l'urgence climatique et d'adresser la question environnementale

dans son ensemble. Le second axe reflète ses engagements forts sur les volets sociaux et sociétaux, pour ses collaborateurs et au service de ses clients et des territoires.

Axe 1 - Contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique et en faveur de la préservation de la nature

Face à l'urgence climatique, l'Accord de Paris a défini un objectif ambitieux : limiter le réchauffement à +2°C maximum d'ici la fin du siècle. Pour y parvenir, il faut agir maintenant. Nous sommes convaincus que les gaz verts sont une énergie renouvelable indispensable à la transition écologique, soutenue par une filière biométhane robuste avec de fortes ambitions. Ils sont un levier incontournable pour réduire les émissions de nos activités et accompagner nos clients dans leur propre transition. Mais préserver la nature dans toute sa richesse exige d'aller au-delà de la décarbonation en agissant en faveur d'un usage raisonné des ressources et en contribuant à la préservation de la biodiversité.

Préparer un avenir durable, c'est aussi anticiper les impacts du changement climatique et renforcer la résilience des infrastructures de distribution de gaz.

Axe 2 – Consolider nos engagements sociaux et sociétaux

Adopter une approche globale est essentiel pour impulser une transition juste auprès de nos parties prenantes. Fidèles à la mission de service public, nous sommes convaincus que nos engagements sociaux et sociétaux doivent rester les piliers de nos activités.

Ces piliers reflètent la place centrale que nous accordons à la sécurité - le socle de notre légitimité en tant qu'opérateur gazier - mais aussi à l'éthique, à l'inclusion et au bien travailler ensemble. Ils font également écho à notre souhait de nouer une relation de proximité et de confiance avec nos clients et les territoires, mais également de promouvoir des achats responsables et durables.

Pour chacun de ces axes, la politique RSE de GRDF se décline en engagements. Chacun de ces huit engagements se concrétise par des objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés pour 2030.

Pour en savoir plus sur l'ensemble de la politique RSE consultez notre site grdf.fr.

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

Avec 1,7 milliard d'euros d'achats annuels, GRDF joue un rôle clef dans la transformation durable. En 2025, l'entreprise a renouvelé le label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » (RFAR). Cette dynamique s'inscrit dans le « Schéma de Promotion des Achats Publics Socialement et Écologiquement Responsables » (SPASER) qui structurera et pilotera ces engagements.

L'inclusion est également une priorité avec plus de 5,1 millions d'euros investis en 2025 dans les secteurs du handicap et de l'insertion. D'ici 2030, GRDF vise 10 millions d'euros pour ces secteurs et 100 millions d'euros d'achats inclusifs au global, intégrant l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et les territoires prioritaires.

Sur l'axe environnemental, notre entreprise a lancé une démarche d'économie circulaire pour les matériels de distribution du gaz, réunissant plus de 100 acteurs afin de bâtir un

plan d'action dédié. La démarche des chantiers responsables a également été renforcée, et plus de 200 PME sont accompagnées dans leur décarbonation via des partenariats avec BPI France et PACTE PME. Enfin, une plateforme digitale en cours d'implémentation facilitera le suivi de ces actions.

L'écoute des fournisseurs reste essentielle. En 2025, une enquête menée auprès de plus de 200 partenaires révèle que, pour 26% d'entre eux, la satisfaction s'est améliorée sur les 12 derniers mois, la majorité considérant qu'elle est restée stable. GRDF veille aussi aux délais de paiement, en baisse et suivis via un tableau de bord dynamique.

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

Renforcer nos propres actions en matière de sobriété énergétique et de verdissement

Afin de réduire l'empreinte carbone de sa flotte, GRDF met en œuvre depuis plusieurs années un plan de verdissement de sa flotte de véhicules qui comprend notamment le remplacement progressif des véhicules à carburation diesel par des modèles bioGNV/GNV.

GRDF a également lancé un plan de sobriété énergétique de ses sites qui a permis de diminuer les consommations énergétiques de son parc immobilier. Par ailleurs, les consommations d'énergie des bâtiments dont GRDF détient le bail et porte les contrats de fourniture d'énergie sont couverts par des contrats 100% biométhane et électricité renouvelable.

Le Comité des parties prenantes de GRDF, au cœur de notre gouvernance RSE

La politique RSE de GRDF, coconstruite avec plus de 200 acteurs issus de 60 structures, s'appuie sur une vaste démarche d'écoute menée entre octobre 2023 et février 2024. Pour inscrire cette dynamique dans la durée, GRDF s'est dotée en 2025 d'un comité des parties prenantes, instance de dialogue entre la direction générale et des personnalités externes représentatives de ses interactions avec la société.

Ce comité apporte un regard critique sur la performance globale de l'entreprise, en lien avec ses objectifs de décarbonation et ses engagements sociaux. Il contribue également à éclairer la stratégie de GRDF, en enrichissant et en challengeant ses orientations grâce à la diversité et la complémentarité des expertises réunies.

Pour en savoir plus sur le Comité des parties prenantes consultez notre site grdf.fr.

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

Le réseau compte désormais 435 membres, répartis dans toutes les régions de GRDF, avec une représentation de 30 à 60 membres dans chacune de nos 6 régions. Le siège reste également bien représenté. Ce réseau est ouvert à toutes les femmes du siège et

des régions, quel que soit leur collège, ainsi qu'à tous les hommes de GRDF souhaitant contribuer et agir.

Les ambitions du réseau sont multiples :

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

En 2025, le réseau a priorisé trois champs d'actions, incluant deux partenariats avec le réseau GazPride :

- Comprendre pour agir contre le sexisme et les LGBT phobies,
- Démystifier le mentorat et inciter chacun à passer à l'action, que ce soit en tant que mentor ou mentoré, en soulignant le mentorat comme un levier puissant pour la progression individuelle, la diversité et la cohésion collective,
- Et toujours savoir prendre sa place.

À l'occasion de la semaine du 8 mars 2025, le réseau Vert Elles a réalisé une série de portraits rendant hommage aux femmes à travers les âges. Ces portraits de femmes inspirantes ont créé un dialogue entre engagement personnel et reconnaissance collective, valorisant les exploits des femmes qui ont façonné l'histoire, transformé les sociétés et repoussé les frontières du possible. L'exposition a permis de leur rendre leur voix.

Parmi les actions emblématiques du réseau, les formations « Taking the stage » continuent de connaître un succès notable en 2025. Deux promotions, les Promo VIII et IX, ont rassemblé une douzaine de salariées chacune. Formées par deux animatrices du réseau Vert Elles, ces promotions ont vu la participation de femmes issues des collèges Exécution et Maîtrise, avec des résultats rapidement mesurables. Les formations visent à apprendre à écrire un texte impactant, savoir le présenter et se mettre en valeur.

Le réseau Vert Elles collabore également avec d'autres parties prenantes de GRDF, tels que les acteurs de la prévention santé sécurité, pour concevoir et animer des modules de sensibilisation destinés aux managers sur les sujets d'égalité professionnelle et de handicap.

Depuis janvier 2022, le partenariat signé avec l'association « Elles bougent » et renouvelé pour la 5e année consécutive en 2025, permet de renforcer l'engagement de GRDF dans la mixité au sein des secteurs industriels et technologiques, en combattant les stéréotypes et en incitant les jeunes filles à envisager des carrières dans ce secteur. En 2025, plus de 2 600 jeunes filles ont été sensibilisées par les 105 marraines et relais de GRDF au cours de 58 événements et rencontres organisés par l'association dans les établissements d'études supérieures, les lycées, les collèges et les écoles primaires.

Le réseau Vert Elles est fier de ces réalisations et de l'engagement de chacun pour faire avancer les causes de diversité et d'inclusion au sein de notre entreprise.

Le label LUCIE 26000

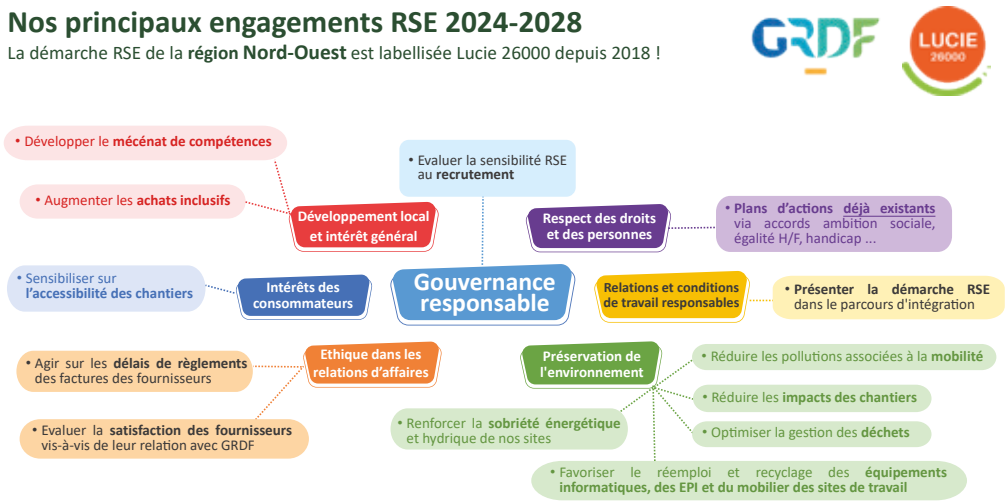
La politique RSE est définie par la direction de la stratégie au siège de GRDF et formalise les engagements environnementaux et sociaux de l'entreprise. La décarbonation est un axe majeur qui guide toutes nos actions et nos initiatives : d'ici 2030, notre objectif est de

diviser par 2 les émissions liées à notre activité par rapport à l'année 2009. Par ailleurs, l'entreprise s'est dotée d'une raison d'être : « agir pour donner au plus grand nombre le choix d'une énergie d'avenir, performante, renouvelable, sûre et abordable, au cœur de la vie des territoires ». Les différentes entités régionales de GRDF ont pour mission de décliner localement ces orientations en élaborant une feuille de route RSE adaptée à leur territoire, en menant des actions concrètes en faveur du développement durable.

Dans ce cadre, GRDF Nord-Ouest a choisi de faire reconnaître son engagement RSE à travers le label LUCIE 26000, premier label RSE français, fondé sur les lignes directrices de la norme ISO 26000:2010 (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Ce label atteste de l'engagement des organisations à structurer et améliorer leur démarche RSE de manière continue, grâce à une évaluation rigoureuse par un organisme tiers et indépendant.

Il couvre l'ensemble des thématiques de la RSE : gouvernance responsable, respect des droits humains et des conditions de travail, protection de l'environnement, éthique des relations d'affaires et contribution au développement local.

GRDF Nord-Ouest met alors en œuvre au quotidien un plan d'engagements de progrès sur quatre ans, avec des actions phares portant notamment sur le recrutement, l'inclusion, la mobilité douce, la biodiversité, la valorisation des déchets, les relations avec nos fournisseurs, la réduction des impacts de nos chantiers ou encore le mécénat de compétences.



6.4 Le Portail Collectivités

Un espace digital à votre service

Accessible sur grdf.fr, le Portail Collectivités est un espace dédié et sécurisé offrant à toutes les collectivités desservies en gaz l'accès à un ensemble de services relatifs au rôle du réseau de gaz sur leur territoire.



En savoir plus

On y retrouve notamment :

- La carte du réseau pour identifier facilement les zones desservies en gaz,
- Les informations autour du développement du gaz vert,
- la mise à disposition des données de consommation des bâtiments de la collectivité dans le respect de la règlementation,
- La liste des incidents en cours avec la possibilité de s'abonner à un service d'alerte,
- Les coordonnées de l'interlocuteur territorial GRDF,
- Un formulaire de contact.

Pour les Collectivités ayant la compétence d'Autorité Organisatrice de la Distribution de Gaz, cet espace est enrichi de tous les documents relatifs au contrat de concession (contrat, avenants, CRAC, fiches synthèse, courriers de redevances...) et d'un accès à la Plateforme des Données Concession (PDC) comportant de nombreux jeux de données détaillés reflétant l'activité du concessionnaire sur le périmètre de chaque commune de la concession.

Enregistrer vos PCE pour suivre et maitriser les consommations en gaz de vos bâtiments publics

En vue d'une meilleure maitrise de vos énergies, vous pouvez enregistrer les PCE dont vous avez la gestion dans le Portail Collectivités, et en suivre les consommations gaz :

- accès à la consommation mensuelle, hebdomadaire, ou journalière par PCE
- comparaison avec la consommation de l'année précédente ou la consommation de référence
- gestion de seuils de consommation
- export des données

Cartographier les réseaux d'énergie d'aujourd'hui et de demain pour planifier la transition énergétique

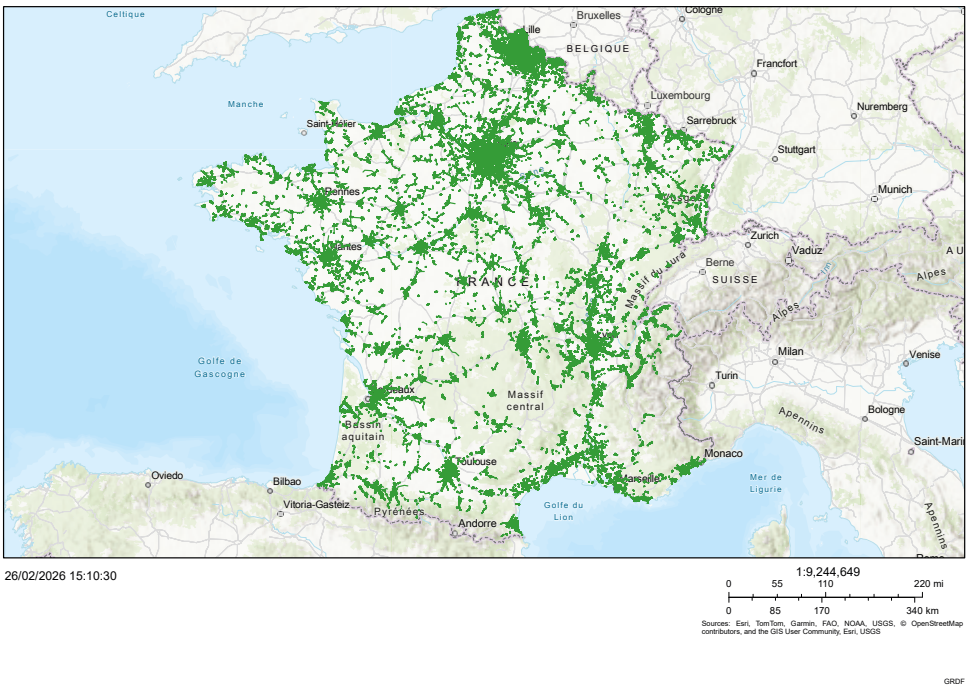
Pour répondre aux enjeux des collectivités, GRDF met à votre disposition la cartographie moyenne échelle de vos réseaux :

- en version détaillée sur le Portail Collectivités pour les autorités concédantes
- en version simplifiée pour tous sur le site Open Data de GRDF (https://opendata.grdf.fr/)

Ces données peuvent être visualisées en ligne ou téléchargées pour les intégrer ensuite dans vos systèmes d'informations géographiques.

Ces données restent informatives et ne peuvent être utilisées dans le cadre de travaux sur voirie : seules les informations obtenues via les plans joints aux récépissés de déclarations conformément à la réglementation "anti endommagement» font foi.

Carte du réseau GRDF



Lexique

Branchement particulier
Le branchement particulier est la partie située juste en amont du compteur et qui permet de le raccorder aux parties de l'installation commune (conduite d'immeuble, conduite montante, conduite de coursive, nourrice de compteur).

Branchement
Tuyauterie reliant une canalisation du réseau de distribution au poste de livraison ou, en son absence, au compteur. Quand celui-ci alimente un immeuble avec plusieurs logements c'est un « branchement collectif », dans tous les autres cas il s'agit d'un « branchement individuel ».

Catalogue des prestations
Liste des prestations disponibles pour les clients et les fournisseurs, établie par GRDF et publiée sur le site www.grdf.fr.

Client final
Personne physique ou morale raccordée au réseau et ayant un PCE actif. Il est destinataire de la facturation émise par son fournisseur.

Compteur
Appareil de mesure du volume de gaz livré au client. Selon le cas, il fait partie du dispositif local de mesurage ou le constitue.

Compteur domestique
Compteur dont le débit nominal est strictement inférieur à 16 m3/h. Il s'agit donc des compteurs de type G4 (6 m3/h) et G6 (10 m3/h).

Compteur Industriel
Compteur dont le débit nominal est supérieur ou égal à 16 m3/h. Il s'agit donc des compteurs de type G10 (16 m3/h) et au-delà.

Concentrateur
Le concentrateur est un matériel assurant le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF.

Conditions standard de livraison (CSL)
Les conditions standard de livraison (CSL) s'appliquent au client dont l'index au compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du compteur. Vous trouverez plus d'information dans le « Catalogue des prestations de GRDF » au chapitre « Conditions générales » disponible sur le site www.grdf.fr.

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

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

Conduites de distribution gaz
Tuyaux enterrés qui distribuent le gaz depuis les points d'injection transport ou biométhane jusqu'aux branchements.

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

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

Degré-jour (de chauffe)
Il correspond à la différence entre la température à partir de laquelle on considère que l'on commence à chauffer (16 °C) et la température extérieure. De fait, un degré-jour de chauffe ne peut être que positif, quand celui-ci est à 0 la température est au-dessus de 16°C. Par exemple, s'il fait -4 °C le degré-jour correspondra à 20.

Dispositif de mesurage
Ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du réseau de distribution, utilisé par le Distributeur pour déterminer les quantités livrées au point de livraison et leurs caractéristiques.

Fournisseur
Prestataire titulaire d'une autorisation délivrée par le ministère de la Transition écologique, qui vend une quantité de gaz au client en application d'un contrat de fourniture.

Gestionnaire du réseau de distribution (GRD)
Le gaz est transporté par grandes quantités et sur de longues distances par le gestionnaire du réseau de transport (GRT) communément désigné « transporteur ». Sur le territoire concédé, il est ensuite acheminé vers les clients finals par GRDF, le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) communément désigné « distributeur ».

GNV
Le GNV (gaz naturel pour véhicule) correspond à l'utilisation du gaz comme carburant. C'est le même gaz que celui utilisé pour le chauffage ou la cuisson. Le GNV existe sous deux états ; liquide (GNL) ou comprimé (GNC).

Installation intérieure
L'installation intérieure du client commence à l'aval du compteur. Dans le cas des conduites montantes sans compteur individuel, elle commence à l'aval du robinet de coupure individuelle.

IRIS
Les IRIS (ilots regroupés pour l'information statistique) sont définis par l'INSEE et constituent la brique de base en matière de diffusion des données infra-communales. Il doit respecter des critères géographiques, démographiques et avoir des contours identifiables sans ambiguïté et stables dans le temps.

Normo mètre cube (Nm3)
Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

PCE
Point de Comptage et d'Estimation (PCE)

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

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

Pouvoir calorifique supérieur (PCS)
Quantité de chaleur (en KWh) dégagée par la combustion complète d'un mètre cube de gaz sec donné dans l'air, à une pression constante (1,01325 bar) et à une température initiale de zéro celsius.

Pression de livraison
Pression relative du gaz au point de livraison.

Quantité acheminée
Quantité de gaz livrée au point de livraison déterminée par relevé du compteur. En cas de dysfonctionnement du compteur, la quantité consommée peut être corrigée. En cas d'absence du client lors du relevé et lorsque le compteur est inaccessible, la quantité acheminée est estimée.

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

Réseau de distribution
Le réseau de distribution est composé des ouvrages de distribution qui permettent au gestionnaire du réseau de distribution (GRDF) d'acheminer le gaz jusqu'aux clients finals (résidentiels, entreprises, bâtiments tertiaires…).

Réseau BP
Le Réseau BP (basse pression). La pression de livraison de ce réseau est inférieure ou égale à 50 millibars.

Réseau MPA
Le Réseau MPA (moyenne pression de type a). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 50 millibars et 0,4 bar.

Réseau MPB
Le réseau MPB (moyenne pression de type b). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bars.

Réseau MPC

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

Compte rendu d'activité de concession 2025

TE80 DSP 2009

Directeur de publication : Jérôme Chambin
Rédacteurs : Aude Dalle, Emilio Soba, Valentine Thomas
Date de création : juin 2026

Compte rendu d'activité créé par la Solution PADDIX® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr


GRDF

QUEL QUE SOIT
VOTRE FOURNISSEUR

L'énergie est notre avenir,
économisons-la !



GRDF, Société Anonyme au capital de 1 835 695 000 euros.
Siège social : 17 rue des Bretons, 93210 Saint-Denis.
RCS Bobigny 444 786 511