



Miramont-de-Guyenne
CONCESSION DE DISTRIBUTION DE GAZ PROPANE
RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE
DE SERVICE PUBLIC
ANNÉE 2019



ENGIE – GPL





En 2019, ENGIE, votre concessionnaire, a pu vous exposer les fortes contraintes internes et externes auxquelles il était confronté et qui l'ont obligé à se restructurer.

En effet, notre principal prestataire, GRDF, se recentre sur son cœur de métier, c'est-à-dire la distribution de gaz naturel. Il en résulte que GRDF ne prendra plus en charge les réseaux de propane, progressivement, région par région, sur 2020. Or, dans ce contexte, ENGIE se trouve dans l'incapacité matérielle de remplir les obligations contractuelles qui lui incombent en sa qualité de concessionnaire, faute de disposer de compétences techniques suffisantes en interne.

Dès lors, ENGIE s'est trouvée contrainte de restructurer son activité, tout en conservant comme priorité le maintien de la continuité et de la qualité du service public.

C'est pourquoi, et afin de vous proposer une solution permettant d'assurer la continuité de service dans des conditions de sécurité et de tarification identiques à celles que ce nous maintenions jusqu'ici, nous avons choisi de céder notre branche propane à une entreprise disposant des compétences techniques indispensables à la bonne marche dudit service public, la société PRIMAGAZ.

Ce rapport d'activité annuel est donc le dernier puisque vous avez accepté notre proposition de transférer votre contrat de concession, à l'identique, à PRIMAGAZ, conformément aux articles L.3135-1 et R.3135-6 du code de la commande publique.

L'équipe ENGIE GPL vous remercie pour la confiance dont vous nous avez honorés pendant toutes ces années et vous souhaite une belle continuation avec Primagaz.

S O M M A I R E

I		
<hr/>		
LES ELEMENTS DE LA CONCESSION		5
II		
<hr/>		
VOTRE CONCESSIONNAIRE ENGIE		18
III		
<hr/>		
VOTRE NOUVEAU CONCESSIONNAIRE PRIMAGAZ		21

L'ensemble des données financières relatives à votre concession sont disponibles dans l'Annexe «Compte annuel de résultat d'exploitation», à savoir :

- votre redevance de concession,
- le compte annuel de résultat d'exploitation et ses notes explicatives,
- le détail de vos investissements sur la concession,
- l'inventaire du patrimoine en concession et hors concession.

I - LES ELEMENTS DE LA CONCESSION

I.1 VOS INTERLOCUTEURS PRIVILEGIES	5
I.2 VOTRE CONTRAT DE CONCESSION	6
I.3 DONNEES LIEES A LA CLIENTELE	7
I.4 SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS	12



I.1. VOS INTERLOCUTEURS PRIVILEGIÉS

En 2019, ENGIE est votre concessionnaire, chargé du service public de la distribution de gaz propane dans votre commune.

Pour satisfaire au mieux vos attentes d'autorité concédante et celles des clients de la concession, ENGIE a délégué la réalisation pour son compte, des activités techniques liées aux ouvrages de distribution de gaz propane (conception, travaux, exploitation, maintenance, intervention de sécurité gaz), à GRDF (Gaz Réseau Distribution France), sa filiale de distribution de gaz.

A ce titre, votre interlocuteur technique privilégié GRDF pour toute question relative aux ouvrages de distribution de gaz est :

Audrey SCHERMAN

Mail : audrey.scherman@grdf.fr

☎ : 06 64 19 29 01

Par ailleurs, pour toute autre question, concernant notamment, le contrat de concession, le domaine commercial et clientèle, l'environnement, les partenariats, ENGIE met à votre disposition, une équipe dédiée pour répondre à vos questions :

ENGIE – Propane

Numéro Cristal 0 969 36 08 07

Appel non surtaxé

engie-propane-info@engie.com

En 2019, ENGIE s'est approvisionné en propane auprès de **PRIMAGAZ** pour votre commune.

Vous trouverez en pages 22 et 23, les noms de vos interlocuteurs Primagaz suite au transfert de votre contrat de concession.

I.2. VOTRE CONTRAT DE CONCESSION

La distribution publique de gaz propane sur le territoire de la concession est régie par un contrat de concession daté du 06/10/1999 d'une durée de 30 ans.

Ce contrat a été transféré à Primagaz, suite à enregistrement en Préfecture de l'avenant au contrat initial le 19/03/2020. Le transfert de l'exploitation à Primagaz est par conséquent désormais effectif.



* Recensement INSEE 2017, référence pour le calcul de redevance R1.

I.3. DONNEES LIEES A LA CLIENTELE

Les données ci-dessous présentent la synthèse de l'activité clientèle sur la concession.

I.3.1 Les clients

Concession	unité	2019	2018
Nombre de clients	nb	241	264
Consommations	kWh	3 739 977	4 186 149 *

* La consommation 2018 présentée a été actualisée vis-à-vis du rapport 2018 (intégration des consommations en quantité qui n'avaient pas été remontées lors des régularisations de facturation).

La répartition des clients par profils de consommation est la suivante :

Répartition des clients par profils de consommation en %	2019	2018
Tarif Base/B0	12%	13%
Tarif B1	82%	81%
Tarif B2I	6%	6%
Tarif B2S	0%	0%
Tarif agent	0%	0%

Répartition des clients par typologie en %	2019	2018
Particulier	87%	87%
Professionnel	13%	13%

Description des données :

- Nombre de clients : nombre de clients ayant eu un contrat gaz propane sur toute ou partie de l'année.
- Consommations : consommations correspondantes à la quantité de kWh des factures éditées entre janvier et décembre de l'année.
- Tarif agent : spécifique aux personnes ayant le statut des industries électriques et gazières.

ENGIE GPL, est un gestionnaire de réseau public de distribution de gaz mettant à disposition des produits pétroliers (propane). Le décret 2016-973 fixe les conditions de mise à disposition des personnes publiques des données nécessaires à l'exercice de leurs compétences. Il définit les informations rendues publiques ou pouvant l'être, de façon à limiter les atteintes potentielles au secret des affaires, au secret commercial ou statistique. Dans la concession de gaz propane, la distribution et la commercialisation au client final sont intégrées dans la délégation de service public. Les tarifs affichés en gaz propane dans le rapport d'activité du concessionnaire sont ceux du client final, contrairement au gaz naturel. Les données permettant une identification des données clientèles ne sont pas présentées et remplacées par la notion « NC ». Le décret ne prévoit pas de dérogation pour la communication à des personnes assermentées.

Au 31/12/2019, votre concession comprenait 226 Point de Comptage et d'Estimation (PCE) actifs.

I.3.2 Les demandes clients

<u>Nombre de demandes clients traitées</u>	2019	2018
Nombre total de demandes	203	258
Nombre de demandes : Facturation et paiement	91	104
Nombre de demandes : Interventions et relève compteur	14	19
Nombre de demandes : Mise en service	54	66
Nombre de demandes : Résiliation	22	33
Nombre de demandes : Modification contractuelle	10	6
Nombre de demandes : Informations	6	16
Nombre de réclamations	4	7
Nombre de demandes qui ne concernent pas le propane (cuve fioul...)	2	7
Nombre de coupures pour impayés	1	2
Taux d'accessibilité journalière du service client (du lundi au vendredi)	90,60%	96,43%

I.3.3 Les prestations

<u>Demandes de prestations</u>	2019	2018
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	34	39
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	21	31
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	8	11
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	3	3
Déplacement vain ou annulation tardive	3	4

I.3.4 Les demandes clients relatives au guichet raccordement

Il s'agit des affaires relatives au guichet de raccordement suivies sur l'année.
Une affaire peut provenir d'une demande client ou d'une identification ENGIE GPL de potentiel de développement.

<u>Demandes clients relatives au guichet raccordement</u>	2019	2018
Nombre de demandes traitées par le guichet raccordement	2	2
Nombre de raccordements réalisés	1	0
Nombre de mises en service réalisées	1	1

I.3.5 Les clients raccordables au réseau gaz

Au 31 décembre 2019, le parc de branchements ou PCE pouvant amener un raccordement ou une mise en service client sur votre desserte est :

	Improductif	Inactif	Total
Nombre de PCE	20	14	34

Un PCE INACTIF est un PCE sans contrat actif.

Un PCE IMPRODUCTIF est soit un PCE sans contrat actif et pour lequel le compteur a été déposé, soit un branchement sans compteur n'ayant jamais fait l'objet d'un contrat.

Certains PCE peuvent faire référence à des locaux n'existant plus.

Le développement porte sur le portefeuille identifié ci-dessus mais également sur les extensions potentielles du réseau. D'une manière générale, une extension s'avère rentable si elle est inférieure à 35 mètres.

I.3.6 Les tarifs

Rappel sur les éléments de facturation

- **Abonnement** : il constitue la part fixe de l'énergie facturée, indépendante des quantités de gaz vendues.
- **Energie consommée** : elle représente le volume de gaz consommé, mesuré sur le compteur du client en m³ puis converti en kWh grâce au coefficient de conversion inscrit sur sa facture. Le coefficient de conversion représente l'énergie en kWh contenue dans 1m³ de gaz à la pression de livraison au lieu de consommation et à l'altitude de la commune desservie.
- **Services souscrits** : le montant des services souscrits se réfère aux prestations techniques et interventions réalisées pour le client durant l'année écoulée et aux frais éventuels de location des matériels de comptage et/ou de régulation mis à disposition pour la livraison du gaz sur son lieu de consommation. Le client peut également souscrire à des services clientèle lui apportant des facilités de paiement (assurance facture, date de règlement personnalisée).
- **Taxes** : le montant est constitué des taxes sur l'abonnement, l'énergie consommée et les prestations réalisées.

Evolution du prix de l'abonnement

Le prix de l'abonnement fait l'objet d'une révision de prix, une fois par an, le 1^{er} juin de chaque année.

Le client sera informé par tout moyen du nouveau prix au moins trente (30) jours avant cette date.

En cas de refus de son nouveau prix, le client dispose d'un délai allant jusqu'au 31 juillet de la même année pour résilier le contrat sans pénalité dans les conditions définies à l'article « 15. Résiliation » des Conditions Générales de Ventes (CGV), sauf disposition contraire prévue aux Conditions Particulières de Ventes (CPV).

Evolution du prix par kWh

Révision annuelle

Le prix par kWh fait l'objet d'une révision de prix le 1^{er} juin de chaque année.

Le client sera informé du nouveau prix au moins trente (30) jours avant cette date. En cas de refus de son nouveau prix, le client dispose d'un délai allant jusqu'au 31 juillet de la même année pour résilier le contrat sans pénalité dans les conditions définies à l'article « 15. Résiliation » des CGV, sauf disposition contraire prévue aux CPV.

Evolution mensuelle

Le prix par kWh évolue également mensuellement.

Le 1er jour de chaque mois, à l'exception du 1^{er} juin, cette évolution s'établit selon la formule suivante :

$$\text{Prix_kWh}_m = \text{Prix_kWh}_{m-1} + 0,06497 \times \Delta\text{Prix_DIREM}$$

Où :

Prix_kWh_m : représente le Prix du kWh du mois m (en c€/kWh)

Prix_kWh_{m-1} : représente le Prix du kWh du mois précédent m-1 (en c€/kWh)

$\Delta\text{Prix_DIREM}$: représente l'évolution constatée du prix DIREM mensuel (C1, HTT, en €/hl)* entre les 2 mois précédant la date du mouvement :

$$\Delta\text{Prix_DIREM} = \text{DIREM}_{m-1} - \text{DIREM}_{m-2}$$

avec :

DIREM_{m-1} = Moyenne mensuelle du prix DIREM du mois précédant le mouvement (en €/hl)

DIREM_{m-2} = Moyenne mensuelle du prix DIREM 2 mois avant le mouvement (en €/hl)

* Le prix DIREM C1 correspond au prix moyen de vente du fioul domestique (livraisons de 2000 à 4999 litres), calculé sur le territoire national. Ce prix est établi par les services de la Direction Générale de l'Énergie et du Climat. L'historique des prix est accessible sur le site Internet : <https://www.ecologique-solaire.gouv.fr/prix-des-produits-petroliers>.

Les Conditions Générales de Ventes (CGV) ENGIE sont disponibles gratuitement sur le site internet www.gpl.engie.fr ou sur demande auprès des agences clientèle.

T.I.C.P.E.

La Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Énergétiques (TICPE), introduit par la loi de finances 2018, a été répercutée sur les factures des clients sur votre desserte à compter de mai 2018 : le prix de l'énergie consommée (kWh) en tient compte à hauteur de + 0,48 centimes € HT/kWh (0,54 centimes € TTC/kWh).

Prestations techniques

Les prix des prestations techniques et interventions sont ceux listés dans le catalogue des prestations GRDF, applicable à la date de réalisation du service et/ou de l'intervention.

Le catalogue des prestations est disponible sur le site Internet www.grdf.fr.

Il comprend :

- des services de base non facturés car inclus dans l'abonnement,
- des services payants événementiels facturés à l'occasion de la réalisation d'une intervention (forfait de mise en gaz ou coupure à la demande du client par exemple),
- des services payants récurrents lorsque leur exécution s'échelonne dans le temps (location des dispositifs de détente – comptage – correction – enregistrement et services associés).

Les nouveaux prix sont applicables dès leur publication et se substituent aux précédents. Le service « mise en service, avec supplément en urgence » n'est pas disponible. Les délais de réalisation des services, mentionnés dans le catalogue des prestations, ne sont pas applicables au gaz propane.

Prestations clientèle

Le client peut également souscrire à des services clientèle en contactant son service client ou en sélectionnant le service sur son espace client :

- Client particulier :
 - ✓ espace client, mensualisation, facture en ligne (services gratuits),
 - ✓ assurance facture (60€ TTC / an), date de règlement personnalisée (3,11€ TTC / an).
- Client professionnel :
 - ✓ espace client, mensualisation, facture en ligne (services gratuits),
 - ✓ mensualisation avec avance de trésorerie pour les clients à relève mensuelle (service payant).

Le client peut également être facturé de frais particuliers appliqués en cas de retard de paiement conformément à la réglementation en vigueur.

Evolution du prix de l'Abonnement et de l'Energie consommée (kWh)

En 2019, les prix du gaz propane ont évolué de la façon suivante :

	BAREMES HT GPL				BAREMES TTC GPL			
	B0 (Base)		B1/B2I		B0 (Base)		B1/B2I	
	Abonnement €/an	Prix en centimes € par kWh	Abonnement €/an	Prix en centimes € par kWh	Abonnement €/an	Prix en centimes € par kWh	Abonnement €/an	Prix en centimes € par kWh
janv-19	87,84	11,77	232,56	8,28	92,67	14,12	245,35	9,94
févr-19	87,84	11,72	232,56	8,23	92,67	14,06	245,35	9,88
mars-19	87,84	11,91	232,56	8,42	92,67	14,29	245,35	10,1
avr-19	87,84	11,99	232,56	8,50	92,67	14,39	245,35	10,2
mai-19	87,84	12,03	232,56	8,54	92,67	14,44	245,35	10,25
juin-19	87,84	12,07	232,56	8,58	92,67	14,48	245,35	10,3
juil-19	87,84	11,75	232,56	8,26	92,67	14,1	245,35	9,91
août-19	87,84	11,80	232,56	8,31	92,67	14,16	245,35	9,97
sept-19	87,84	11,76	232,56	8,27	92,67	14,11	245,35	9,92
oct-19	87,84	11,93	232,56	8,44	92,67	14,32	245,35	10,13
nov-19	87,84	11,89	232,56	8,40	92,67	14,27	245,35	10,08
déc-19	87,84	11,90	232,56	8,41	92,67	14,28	245,35	10,09

TVA	
Prix par kWh	20,00%
Abonnement	5,5%

Pour rappel au 1^{er} Juin 2019, le mouvement tarifaire était lié uniquement au mouvement de l'indice public FOD DIREM C1.

I.3.5 Facture annuelle moyenne

La facture annuelle moyenne (TTC) pour 2019 sur la base de la consommation annuelle moyenne 2019 pour les clients ayant eu une facturation non nulle sur votre desserte est la suivante :

Tarif	Facture annuelle moyenne	dont montant annuel de l'abonnement	Consommation annuelle moyenne en kWh
Particulier 2 usages	876 €	93 €	5 498
Particulier 3 usages	1 083 €	245 €	8 339
Professionnel 3 usages	5 201 €	245 €	49 328

La répartition calendaire de la consommation a été réalisée sur la base des coefficients climatiques.

Le client dispose d'un tarif relatif à sa consommation (tarif appliqué sur son abonnement et le prix du kWh) :

- Jusqu'à 2 usages (cuisine et/ou eau chaude) = tarifs Base/B0,
- 3 usages (chauffage) = tarifs B1(particulier)/B2I (professionnel),
- Tarification spécifique pour les très gros consommateurs et les consommations saisonnières = tarifs B2S.

I.4. SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

La sécurité des personnes et des biens est une mission inscrite au cœur du service public de la distribution de gaz. ENGIE décline ce principe au travers d'engagements pris dans le cadre du contrat de concession.

I.4.1 Suivi des travaux de tiers

Les travaux prévus à proximité de canalisations et réseaux enterrés doivent être déclarés à leurs exploitants, avant leur exécution, au moyen de la Déclarations de Travaux (DT) par le maître d'ouvrage et de la Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) par l'exécutant des travaux. Les ATU présentent les Avis de Travaux Urgent.

DT, DICT, ATU sur la concession	2019	2018
Nombre de DT reçues et traitées	13	9
Nombre de DICT reçues et traitées	7	2
Nombre de DT DICT conjointes reçues et traitées	23	45
Nombre d'ATU reçues et traitées	8	11
Total DT/DICT/ATU reçues et traitées	51	67
Nombre de DT avec présence d'ouvrages gaz	13	9
Nombre de DICT avec présence d'ouvrages gaz	7	2
Nombre de DT DICT conjointes avec présence d'ouvrages gaz	23	39
Nombre d'ATU avec présence d'ouvrages gaz	8	11
Total DT/DICT/ATU avec présence d'ouvrages gaz	51	61

Les endommagements aux ouvrages, lors ou après des travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients. De plus, ils occasionnent souvent une gêne pour les riverains par leurs conséquences, notamment en matière de circulation.

Dommages aux ouvrages de la concession	2019	2018
Nombre de dommages lors ou après travaux de tiers	0	0

ENGIE, au travers de sa filiale de distribution GRDF, s'est fortement impliquée pour réduire ces incidents. Les techniques de détection préalable des réseaux dans le sous-sol, l'analyse des risques avant le commencement du chantier, le développement de nouvelles techniques de terrassement dites « techniques douces » ont contribué à l'obtention de ce résultat dans l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes.

GRDF a injecté dans le Guichet Unique les zones d'implantation des ouvrages gaz, ce qui rend plus efficace le processus de déclaration de travaux DT et DICT en évitant les déclarations inutiles. Les communes n'ont plus à détenir les plans de zonage des ouvrages.

I.4.2 Les appels de tiers

Sur le territoire de la concession, la qualité et la sécurité de la distribution de gaz sont appréciées au travers de plusieurs critères :

- le nombre d'appels de tiers,
- le nombre d'incidents,
- le nombre de dommages aux ouvrages de distribution.

Réception des appels : le premier maillon de la chaîne de sécurité

L'organisation mise en place en matière de réception des appels est la suivante :

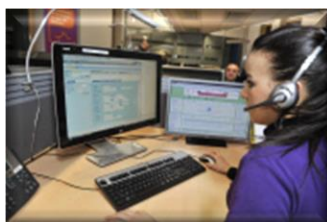
- lorsqu'un tiers appelle afin de signaler une odeur ou un manque de gaz, son appel est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz de GRDF.
- des lignes téléphoniques prioritaires sont réservées aux services d'incendie et de secours.

Urgence Sécurité Gaz 24h/24 et 7j/7 : 0800 47 33 33 (Appel gratuit depuis un poste fixe)

La nouvelle ligne d'Urgence Sécurité de Primagaz est disponible en page 23.

Les appels de tiers reçus en 2019 par l'Urgence Sécurité Gaz et concernant le territoire de votre concession, sont classés de la manière suivante :

- Intervention de Sécurité Gaz : comprenant la fuite ou l'odeur de gaz, l'incendie ou l'explosion et les autres motifs de sécurité,
- Dépannage gaz : comprenant le manque de gaz et les autres dépannages.



<u>Appels sur la concession pour la sécurité et le dépannage</u>	2019	2018
Nombre d'appels sécurité et dépannage	7	9
Pour intervention de sécurité gaz	4	7
dont appels pour fuite ou odeur de gaz	1	4
dont appels pour incendie ou explosion	0	0
dont appels pour autres motifs de sécurité	0	4
Pour dépannage	1	0
dont appels pour manque de gaz	0	0
dont appels pour autres dépannages	1	4

I.4.3 Les incidents

Les tableaux ci-après rapportent les incidents mineurs ou anomalies réellement constatés ayant perturbé l'exploitation normale du réseau (fuite, problème de pression, manque de gaz...) :

Incidents constatés : répartition par nature	2019	2018
Nombre total d'incidents ou d'accidents constatés	1	4
▶ dont manque de gaz ou défaut de pression (baisse/excès) sans fuite	0	0
▶ dont fuites de gaz (sans incendie ni explosion)	0	0
▶ dont incidents avec incendie et/ou explosion	0	2
▶ dont incidents autre nature	0	0

exemples d'incidents « autre nature » : dommages aux ouvrages sans fuite ni manque de gaz, équipement cassé, manquant ou disparu, bruit nécessitant le changement d'appareil, présomption d'intoxications oxycarbonées ...

Incidents constatés : répartition par siège	2019	2018
Nombre total d'incidents ou d'accidents constatés	1	4
▶ dont incidents sur les ouvrages exploités par votre concessionnaire	0	0
▶ dont incidents sur installation intérieure desservie par votre concessionnaire (aval compteur)	0	0
▶ dont autre siège	0	0

exemples d'incidents « autre siège » : ouvrages exploités par un autre distributeur ou concessionnaire, installation intérieure non desservie par votre concessionnaire.

Siège des incidents*	2019	2018
Incidents sur réseau	0	0
Incidents sur conduites d'immeuble, conduites montantes et branchements particuliers sur conduite montante		0
Incidents sur branchements individuels ou collectifs	0	1
Incidents sur autres types d'ouvrages (autres ouvrages en concession)	0	3
Incidents sur autres types d'ouvrages (postes clients)	0	3

Causes des incidents*	2019	2018
Dommages	En 2019, aucun	4
Défaut de mise en œuvre / Fausse manœuvre	3	0
Incendie	0	urbaine
Environnement	2	0
Matériel	3	3

Interruption de livraison suite à incident*	2019	2018
Nombre de clients concernés	0	0

* incidents sur ouvrages exploités par votre concessionnaire.

I.4.4 Les incidents majeurs

Un incident est dit « majeur » ou « significatif » lorsqu'il entraîne une coupure de la distribution de gaz pour au moins 200 clients, ou pour la totalité de la commune desservie, ou l'évacuation par mesure de précaution d'au moins 100 personnes ou au moins une victime.

0

I.4.5 Sécurité des installations intérieures existantes et nouvelles

Les installations de distribution de gaz situées à l'intérieur des logements (aval du compteur) ne font pas partie du domaine concédé. Elles sont placées sous la responsabilité du propriétaire et de l'occupant du logement.

Cependant, en France, 97% des accidents liés au gaz trouvent leur origine sur ces installations.

La réglementation a prévu un certain nombre de contrôles à différentes étapes de la vie de ces installations :

- **Le contrôle de conformité initial** : Un certificat de conformité des installations intérieures des clients domestiques (particuliers, collectifs privés ou HLM) est obligatoire pour toute installation neuve, complétée ou modifiée (certificat réalisé par le professionnel installateur). Ces installations sont contrôlées systématiquement sauf celles réalisées par un professionnel agréé qui sont contrôlées par sondage.
- **Le diagnostic de l'installation** : L'état de l'installation intérieure de gaz est un diagnostic qui donne un aperçu de la sécurité des installations de gaz d'un logement. Il est obligatoire pour toutes les installations de gaz qui ont plus de 15 ans. L'initiative de faire réaliser le diagnostic varie selon que le logement concerné est mis en vente ou en location.
- **L'entretien de la chaudière** : Il est requis **tous les ans** par le décret 2009-649 du 9 juin 2009 : « Lorsque le logement, le local, le bâtiment ou partie de bâtiment est équipé d'une chaudière individuelle, l'entretien est effectué à l'initiative de l'occupant, sauf, le cas échéant, stipulation contraire du bail ».
- **Sur toutes les installations** : **L'interdiction des robinets de commande d'appareil de cuisson les plus anciens**. L'arrêté du 25 avril 2012 prévoit l'interdiction des robinets non démontables, à about soudé, à partir du 1^{er} juillet 2015 et l'interdiction des tubes souples à partir du 1^{er} juillet 2019.

En complément des exigences réglementaires, ENGIE, au travers de sa filiale de distribution GRDF, poursuit une politique de prévention basée sur :

- la réalisation d'actions de communication à destination des utilisateurs du gaz et des partenaires de la filière gazière,
- la proposition de diagnostics sur les installations intérieures n'ayant pas fonctionné pendant plus de 6 mois. Dans ce cas, le coût du diagnostic est pris en charge par ENGIE.

En cas de constatation de danger grave et immédiat, le distributeur ou l'organisme agréé interrompt la livraison du gaz jusqu'à la suppression du ou des défauts constatés afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

Diagnostiques des installations chômées plus de 6 mois	2019	2018
Nombre de diagnostics réalisés	2	2
Nombre d'anomalies « danger grave et immédiat » constatées	0	2

L'ensemble de ces actions permet de contribuer à l'amélioration du parc des installations intérieures en France, et donc d'améliorer la sécurité des utilisateurs du gaz.

II - VOTRE CONCESSIONNAIRE ENGIE

II.1 QUALITE ET SECURITE DE LA DISTRIBUTION DE GAZ

19



II.1. QUALITE ET SECURITE DE LA DISTRIBUTION DU GAZ

ENGIE a adhéré au Comité Français du Butane et du Propane (CFBP) en 2018.

Acteur de référence dans le secteur de l'énergie, le CFBP représente la filière de l'énergie GPL auprès des acteurs économiques et politiques en France, en Europe et dans le monde.

Maîtrise de l'énergie, réglementation, formation, sécurité et promotion sont au cœur de ses missions.

Le CFBP travaille en collaboration avec diverses structures et associations nationales et internationales, dont il est membre actif.

ENGIE s'est ainsi rapproché des meilleurs pratiques des propaniers pour vous apporter les solutions les plus adaptées à vos besoins.

II.1.1 Cartographie et réglementation anti-endommagement des réseaux

L'application de la réglementation anti-endommagement des réseaux doit permettre de limiter les risques lors des opérations de travaux à proximité des ouvrages enterrés ou aériens.

Le « plan anti-endommagement » concerne tous les intervenants des chantiers (donneurs d'ordre, exploitants de réseau, exécutants des travaux) ; **il a pour objectif de renforcer la sécurité en amont et pendant les chantiers.**

La réforme repose sur une collaboration renforcée et un partage des responsabilités entre les 3 acteurs d'un chantier. **Les collectivités locales sont d'autant plus concernées qu'elles peuvent assurer l'ensemble de ces responsabilités.**

En vigueur depuis le **1er juillet 2012, l'arrêté du 15 février 2012 modifié par l'arrêté 26 octobre 2018** doit permettre d'améliorer le repérage des réseaux souterrains (électricité, gaz, eau et assainissement, téléphonie, etc.) en réalisant leur cartographie.

- Au 1^{er} janvier 2020 en zone urbaine, au 1^{er} janvier 2026 en zone rurale, les plans doivent être géoréférencés et leur classe de précision identifiée.
- La définition de la classe de précision distingue les ouvrages posés avant et après le 1^{er} juillet 2012,
- La classification en Classe A permet, en dehors des B exemptables, d'éviter la levée de doute.

En cas de plans non conforme en réponse à une DT (non classés en A en dehors des B exemptables) notre politique est de demander au responsable de projet de réaliser des Investigations Complémentaires (IC).

Votre commune est en zone **7** selon la définition INSEE.

L'ensemble des plans ENGIE a été géoréférencé en 2019, et leur classe identifiée.

II.1.2 Politique de maintenance des ouvrages

Les exigences réglementaires concernant la surveillance et la maintenance des ouvrages du réseau de distribution sont définies par l'arrêté du **13 juillet 2000** portant règlement de la sécurité de la distribution de gaz, ainsi que par l'arrêté du **23 février 2018** définissant les exigences relatives aux ouvrages en immeuble.

Qu'elle soit préventive (activité planifiée) ou corrective (réalisée après une défaillance constatée), la maintenance se décline selon plusieurs axes :

- la surveillance des ouvrages,
- l'entretien des ouvrages,
- la remise en état des ouvrages suite à incidents ou dommages causés par un tiers.

Focus sur 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 des compteurs dépend de leur technologie :

- 20 ans pour les compteurs domestiques à soufflets,
- 15 ans pour les compteurs industriels à soufflets,
- 5 ans pour les compteurs à pistons rotatifs ou de vitesse.



II.1.3 Moyens de surveillance du réseau gaz

Les réseaux de distribution de gaz sont régulièrement surveillés par les services techniques de GRDF pour le compte de ENGIE.

Cette Recherche Systématique de Fuite (RSF) s'effectue à pied avec un matériel spécifique à la nature du gaz distribué sur la concession, le propane.

Dès qu'une fuite est suspectée, le technicien procède à des analyses complémentaires pour confirmer la fuite. Il déclenche, si besoin, les opérations de mise en sécurité du réseau puis sa remise en état.

II.1.4 Dispositifs associés aux interventions de sécurité

Afin d'améliorer l'efficacité des interventions liées au gaz, les sapeurs-pompiers et les gaziers s'engagent ensemble pour toujours plus de sécurité lors des interventions. Lorsqu'un incident se produit, les sapeurs-pompiers et GRDF interviennent en étroite collaboration. Dans certaines situations jugées sensibles, comme l'existence d'une fuite de gaz enterrée ou avec un risque d'accumulation de gaz :

- les sapeurs-pompiers et GRDF déploient immédiatement des moyens importants,
- les sapeurs-pompiers procèdent à l'évacuation des personnes,
- le chef d'exploitation de GRDF prépare les manœuvres à faire pour interrompre la livraison de gaz.

Les mesures de sécurité pour les personnes et les biens sont renforcées et se concrétisent par un périmètre de sécurité renforcé, ou des coupures préventives éventuelles.

III - VOTRE NOUVEAU CONCESSIONNAIRE PRIMAGAZ

III.1 PRIMAGAZ ET SHV ENERGY	22
III.2 UNE ORGANISATION COMMERCIALE ET FINANCIERE DEDIEE AUX AUTORITES CONCEDEANDES	22

III.1. PRIMAGAZ ET SHV ENERGY

Primagaz fait partie du groupe international SHV Energy, leader mondial du gaz de pétrole liquéfié (GPL). SHV Energy est une société néerlandaise familiale, qui opère dans 28 pays et sert plus de 30 millions de clients.

Depuis plus de 80 ans, PRIMAGAZ distribue le gaz dans les 27000 communes françaises non desservies en gaz naturel, en bouteille, en citerne vers ses clients industriels, particuliers (habitation individuelle et collective) et dans les différents réseaux de distribution privatifs ou publics (DSP).

Pionnier parmi les fournisseurs de propane, PRIMAGAZ a plus de 15 années d'expérience dans la délégation de service public.

PRIMAGAZ est un acteur engagé pour accélérer la transition énergétique des territoires. En 2018, PRIMAGAZ a lancé en France une nouvelle énergie renouvelable: le biopropane. Produit à partir de déchets industriels recyclés et d'huiles végétales, ses performances énergétiques sont identiques à celles du propane standard et son utilisation ne nécessite aucune adaptation des équipements existants

III.2. UNE ORGANISATION COMMERCIALE ET FINANCIERE DEDIEE AUX AUTORITES CONCEDEANDES

Une équipe mobilisée pour garantir la continuité avec ENGIE GPL.

III.2.1 Autorités concédantes

Un Responsable Nationale des Marchés Publics en charge de la relation commerciale et des contrats de concession. Primagaz assurera la relation commerciale à l'identique et reprendra à l'identique les conditions tarifaires.

Géraldine Da Costa - 06 73 88 85 62 - gdacosta@primagaz.fr

Un Responsable du Pilotage activité DSP en charge de répondre à toutes les questions tarifaire, administrative et financière. Il sera en charge entre autre de la réalisation des CRAC et des éventuels missions de contrôles, assurera la mise à jour tarifaire à l'identique.

Christian Govignon - 07 78 16 17 11 - cgovignon@primagaz.fr

Un Responsable de secteur Habitat Collectif et Collectivité : en charge du développement commercial et de l'animation de votre concession

Jérôme THIRAULT - Port. 06 82 56 18 22 - Mail : jthirault@primagaz.fr

Un Responsable Travaux Installation Réseau : en charge de la coordination des travaux
Bruno HAMMERMULLER - Port. 06 73 88 85 65 - Mail : bhammermuller@primagaz.fr

III.2.2 Relation clients

0970 808 708 du lundi au vendredi de 8:00 à 18:00

Nos conseillers sont répartis sur 2 régions, Nantes et Lyon, et prennent en charge les sujets suivants, pour les utilisateurs finaux :

- la contractualisation : nouveau raccordement ou aménagement/déménagement

- les demandes courantes : relèves compteurs, questions diverses gestion / réclamations (sur le contrat, la facture, les règlements...)
- Les demandes d'interventions techniques.

Votre Agence Relation Client :

**PRIMAGAZ - Bâtiment Chrome - 470, Route du Tilleul - Actipôle de la Fonderie -69270
CAILLOUX SUR FONTAINES**

Une agence en ligne disponible 24h/24 : Primagaz met à disposition des utilisateurs finaux tous les outils dont ils ont besoin, en continu, pour gérer leur contrat en quelques clics et sur différents supports : ordinateur, tablette et smartphone

Communication pro active : Envois d'informations par différents canaux (SMS, courriers, mails...) dans le cadre de la gestion du contrat

Satisfaction Client : des enquêtes sont régulièrement menées auprès des clients pour mesurer la satisfaction du service de Primagaz

III.2.3 La sécurité des biens et des personnes

Une ligne sécurité Délégation de Service Public au numéro vert sécurité : 0 800 11 44 77

- Disponible 24h/24 7j/7
- Qualifie l'incident et déclenche l'intervention appropriée
- Se met en lien avec les SDIS si nécessaire

Les interventions d'urgence dans les meilleurs délais

- Sur le réseau : Via le Service Urgence Réseau conformément à l'arrêté du 13 juillet 2000 portant règlement de sécurité de la distribution de gaz combustible par canalisations
- Sur le stockage
 - Via le Service Professionnel d'Assistance (astreinte de 17h à 8h en semaine et 24h/24 week-end et jours fériés),
 - Via un réseau de prestataires compétents et dûment habilités.
- Nature des interventions :
 - Mise en sécurité des personnes et des biens,
 - Réparations de première urgence pour assurer la continuité de fourniture du gaz propane.

ENGIE GPL France
1, place Samuel de Champlain
Case courrier A1129
92930 Paris La défense
www.gpl.engie.fr

ENGIE : SA au capital de 2 435 285 011 euros
RCS Nanterre 542 107 651
Siège Social : 1, place Samuel de Champlain - 92400 Courbevoie
www.engie.com

