



**COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION  
2021  
Pour l'activité 2020**

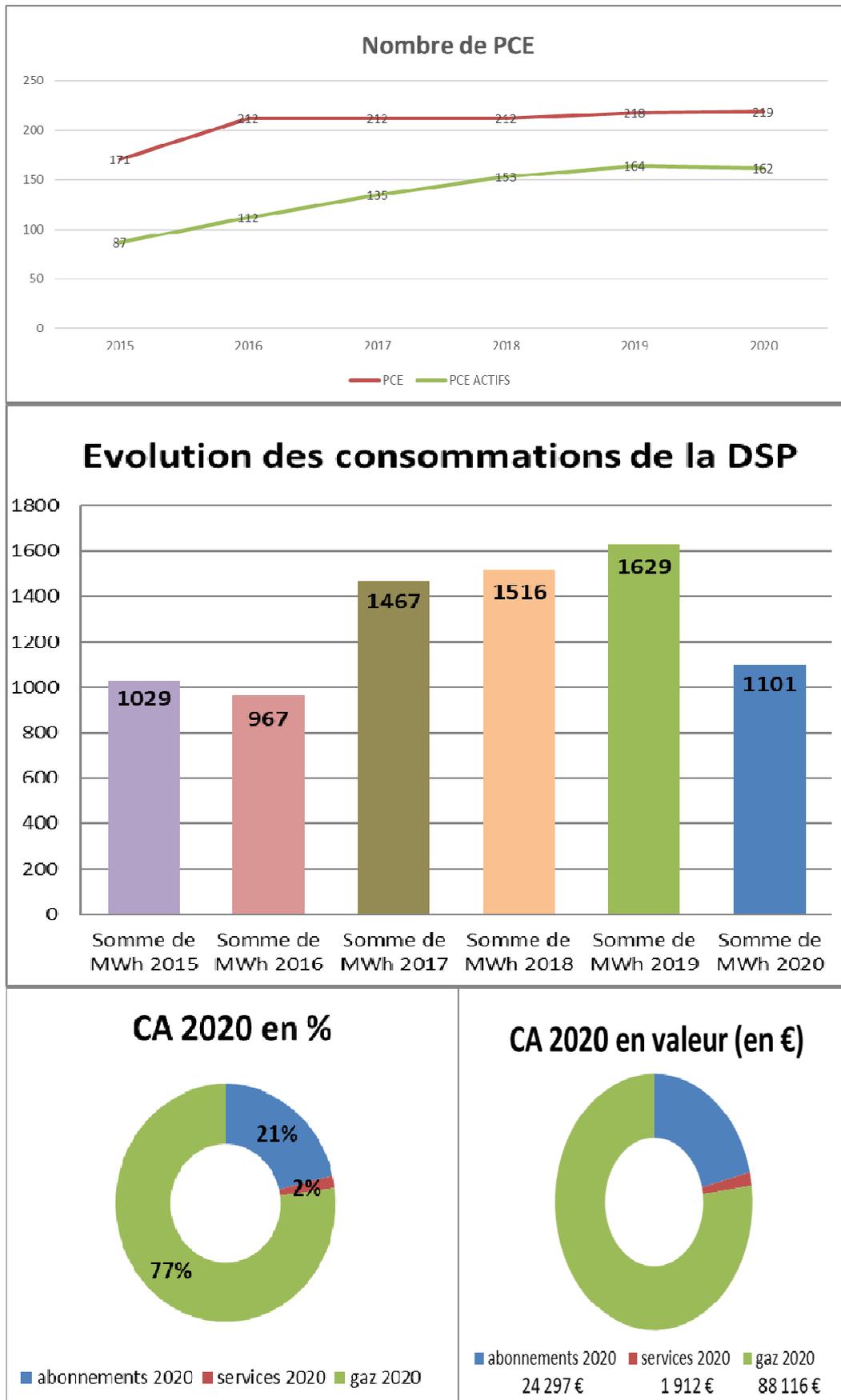


# SOMMAIRE

- I. Les Chiffres clés de l'année 2020**
- II. Faits marquants de l'année 2020 et perspectives nouvelles**
- III. Suivi Relation Clientèle – fiche contact**
- IV. Description de la concession PRIMAGAZ au 31/12/2020**
- V. Inventaire Technique au 31/12/2020**
- VI. Travaux sur l'exercice 2020**
- VII. Qualité et Sécurité**
- VIII. Inventaire Physique et Financier**
- IX. Information et Communication**
- X. Annexes**
- XI. Lexique**



## I. Les Chiffres clés de l'année 2020 :



## **II. Faits marquants de l'année 2020 et perspectives nouvelles :**

### **a) Le Développement du réseau :**

Pour information, notre budget investissement était prévu pour 602 K€ suivant un tracé de 8 075 mètres, à fin 2020 nous en sommes à 730 K€ (dont 203 K€ de remises gratuites et hors en-cours immobilisés) pour 6 051 mètres.

### **b) Résultats économiques :**

L'année 2020 a été marquée par un fort ralentissement des consommations des usagers par rapport à 2019. La raison est due au contexte de la crise sanitaire sans précédent qui nous a frappé ainsi qu'aux baisses d'activité des professionnels notamment dues aux confinements.

### **c) Perspectives nouvelles :**

Un plan d'action commercial a été envisagé fin 2020 afin de vous le présenter le 16 mars 2021 en séance. M. Mathieu-Benièr ainsi que M. Malcheaux, respectivement notre RSC et RSH ont été à la rencontre de chaque Maire des DSP du TE 38 et réalisés un boîtage afin de communiquer notre offre gaz au plus grand nombre des usagers.

### **d) Portage CRAC :**

Suite à la crise sanitaire, il n'y a pas eu de portage du CRAC l'année dernière. Un audit poussé sur le développement du réseau a été réalisé à distance en visioconférence le 14 octobre 2020.

Nous vous avons transmis par ailleurs, la mise à jour de nos tarifications DSP en avril, août et décembre.

## **III. Suivi Relation Clientèle – Fiche Contact :**

PRIMAGAZ France possède une organisation nationale dédiée aux Délégations de Service Public. Cette organisation permet de coordonner les actions auprès de ses différents Services. Elle suit la vie de ses Concessions notamment sur un plan administratif, technique (étude de faisabilité, tracé prévisionnel...), travaux (coordination, suivi des chantiers...), sécuritaire (surveillance des réseaux, intervention d'urgence...), suivi commercial (enquêtes, densification...).

En ce qui concerne la qualité et les principales mesures mises en place pour améliorer la satisfaction de la clientèle :

- Un Responsable Administratif Collectivités – Christian Govignon est à votre écoute pour toutes problématiques commerciales, administratives et financières sur la DSP.

- Un Responsable Secteur Habitat – Philippe Malcheaux
- Un Responsable Secteur Professionnel – Roland Rebuffet
- Un Responsable Secteur Collectivité – Yann Mathieu-Benière

Ces trois personnes sont désignées pour la gestion commerciale de la Concession au niveau notamment de :

- La prospection
  - La signature des contrats
  - Le suivi, l'accompagnement et la fidélisation des usagers.
- L'aspect technique est directement suivi par Primagaz dont l'interlocuteur local est Luc Heyries, Responsable Travaux Réseau (RTIR).

### **Accueil de la clientèle**

L'accueil des usagers s'effectue directement dans les locaux de l'Agence Commerciale PRIMAGAZ (**attention changement d'adresse par rapport à 2019**) :

**Espace Innovalia – Bâtiment A  
46-48 Chemin de la Bruyère  
69570 DARDILLY**

### **Accueil Clientèle de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi sans interruption**

Le numéro unique pour joindre votre agence Primagaz Habituelle est le :



Par ailleurs, nous vous rappelons que la clientèle domestique, collective et professionnelle peut également consulter son compte, effectuer un règlement par carte bancaire, ou connaître son tarif et sa consommation en se connectant en toute liberté à l'espace client internet sur [www.primagaz.fr](http://www.primagaz.fr) dans la rubrique « **Accéder à votre agence en ligne** ». Les usagers ont également la possibilité de saisir un relevé réel sur Internet ou de transmettre un relevé confiance par téléphone à l'Agence Commerciale.

La facturation est bimestrielle et des campagnes de relevé des index compteurs sont réalisées au minimum une fois par an.

### **Nombre de réclamations en 2020 : 5**

- ✚ 2 concernant un impayé locataire suite à une succession.
- ✚ 1 concernant un problème de facturation d'abonnement résolu par l'émission d'un avoir.
- ✚ 1 résiliation suite à la vente d'un logement
- ✚ 1 problème technique au niveau de l'installation intérieure du logement (nous avons informé l'utilisateur de contacter l'installateur de sa chaudière).

## IV. Description de la Concession PRIMAGAZ au 31/12/2020

Primagaz est titulaire d'une concession de distribution de gaz propane pour une durée de 30 ans sur les communes de Bonnefamille, Charantonay, Four, Grenay, Oytier Saint Oblas, Roche, Septème et Valencin régie par une convention datée de décembre 2007.

Le premier réseau de la commune de Roche est en service depuis le 31/01/2008.

Le premier réseau de la commune de Septème est en service depuis le 01/02/2010.

Le réseau de la commune de Grenay est en service depuis le 08/10/2010.

Le réseau de la commune de Four est en service depuis le 11/09/2012.

Le deuxième réseau de la commune de Septème est en service depuis le 23/12/2012.

Le deuxième réseau de la commune de Roche est en service depuis le 01/02/2013.

Le troisième réseau de la commune de Roche est en service depuis le 24/11/2014.

Les réseaux des Communes d'Oytier Saint-Oblas, Bonnefamille, Charantonay et Valencin ne sont pas en exploitation; il n'y a donc pas de client alimenté par un réseau public de gaz sur ces quatre communes.

Au 31 Décembre 2020, on comptait **219 branchements** au réseau de distribution dont **162 usagers consommateurs**.

En 2020, le total en kWh facturés s'élève à **1 101 061 kWh** pour les clients consommateurs.

Commune	Usagers raccordés	PCE actifs au 01/01/2020	PCE actifs créés dans l'année	Résiliations totales (PCE improductif)	PCE en attente de succession	PCE inactifs	KWH facturés
ROCHE	65	35	1	0	1	28	242 454
SEPTÈME	96	91	0	1	4	0	541 484
FOUR	53	35	0	14	0	4	317 124
GRENAY	5	0	0	0	0	5	0
OYTIER SAINT-OBLAS	0	0	0	0	0	0	0
BONNEFAMILLE	0	0	0	0	0	0	0
CHARANTONNAY	0	0	0	0	0	0	0
VALENCIN	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>161</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>1 101 061</b>

Certains foyers désirant l'énergie gaz et n'étant pas à proximité du réseau ont eu accès au gaz grâce à la solution individuelle PRIMACONFORT et ont bénéficié du barème Délégation Service Public.

## V. Inventaire Technique au 31/12/2020

D'un point de vue technique, nous ne constatons aucun changement de longueur par rapport à l'année 2019. Pour mémoire, le réseau en Polyéthylène Haute Densité (PEHD) compte **6051 mètres linéaires (ml)\*** sur l'ensemble de la DSP au 31 Décembre 2020 ;

La répartition des mètres linéaires sur les communes s'établit comme suit :

COMMUNES	PEHD 20	PEHD 40	PEHD 63	PEHD 110	PEHD 125	TOTAL
ROCHE	247	434	1 395	0	0	<b>2 076</b>
SEPTEME	311	683	454	769	0	<b>2 217</b>
FOUR	195	665	368	213	0	<b>1 441</b>
GRENAY	27	96	194	0	0	<b>317</b>
OYTIER SAINT-OBLAS	0	0	0	0	0	<b>0</b>
BONNEFAMILLE	0	0	0	0	0	<b>0</b>
CHARANTONNAY	0	0	0	0	0	<b>0</b>
VALENCIN	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>780</b>	<b>1 878</b>	<b>2 412</b>	<b>982</b>	<b>0</b>	<b>6 051</b>

\*Définition de longueur réseau : Il s'agit de la longueur du réseau dans le SIG (branchements compris) dans un espace à 2 dimensions.

Le réseau de la DSP est alimenté par **16** citernes au 31 Décembre 2020.

La répartition des citernes sur les communes s'établit comme suit :

COMMUNES	TYPE CITERNE	Aérienne / Enterrée	Nombre
ROCHE (1er réseau)	3 T 200	A	1
ROCHE (2ème réseau)	1 T 600	E	1
ROCHE (3ème réseau)	3 T 200	E	2
SEPTEME (1er réseau)	3 T 200	E	6
SEPTEME (2ème réseau)	1 T 600	E	1
FOUR	3 T 200	E	4
GRENAY	3 T 200	E	1
<b>TOTAL</b>			<b>16</b>

## VI. Travaux sur l'exercice 2020

La cellule DSP a enregistré une nouvelle demande de branchement sur le réseau Croix Serbinat de ROCHE. Les travaux de raccordement ont été réalisés sur l'année. Le plan de récolement a été reçu et enregistré par le SIG sur 2021.

COMMUNES	Programme	ML	PCE	Investissement (en € HT)	Commentaires
ROCHE	Montée St-André	12 (dont 4 ml en PE 20 et 8 ml en PE 40)	1	2 581 €	Mise en gaz le 26/01/2021
ROCHE	Programme collectif 16 lots « SCCV Côté Bourg »	125 ml estimé	16	4 626,37 €	Remise clés le 30/06/2021

## VII. Qualité et Sécurité

### Sécurité

La formation des Cadres des « Services Départementaux Incendie Secours » est assurée et suivie par le Département CHSCT de PRIMAGAZ. Cette formation s'accompagne de la signature d'une convention au sein de laquelle les modalités sont rappelées, ainsi que les numéros d'accès et les interfaces.

Un service d'appel de Sécurité et de dépannage est à votre disposition 24h/24 et 365j par an au numéro vert sécurité suivant :

### Ligne Sécurité Primagaz 24h/24 7j/7



### Visites de surveillance réseau :

6 visites de surveillance réseau ont été réalisées en 2020.

### Tableau détaillant les VSR :

Nom réf. Ouvrage	Adresse complémentaire	Date Dernière Visite	Fuite détectée
38-GRENAY-18082010-18337	DSP	14/04/2020	aucune
38-SEPTEME-25062009-15974	DSP	28/04/2020	2
38-FOUR-22032012-20479	DSP - Route Vaulx Milieu	27/04/2020	aucune
38-SEPTEME-05072012-20850	2494 Route de la Rosière	11/05/2020	1
38-ROCHE-08112008-1026	Les Champs d'Or	23/03/2020	1
38-ROCHE-02012013-21673	DSP, rue Croix Serbinat	23/03/2020	aucune

L'exploitation des réseaux de gaz (maintenance, surveillance annuelle, interventions préventives ou correctives) est assurée par le Service Technique.

### Incidents d'exploitation sur les réseaux concédés :

On signale 2 incidents d'exploitation survenus sur les réseaux de la DSP pour l'année 2020.

Nom réf. Ouvrage	Adresse complémentaire	Date	Types Accident - Incident	Causes Accident - Incident	Matériels Concernés
38-GRENAY-18082010-18337	DSP	0	0	0	0
38-SEPTEME-25062009-15974	DSP	28/04/2020	Micro-fuite (VSR)	Usure joint	Raccord compteur Clos du Puit
38-SEPTEME-25062009-15974	DSP	0	0	0	0
38-FOUR-22032012-20479	DSP - Route Vaulx Milieu	0	0	0	0
38-SEPTEME-05072012-20850	2494 Route de la Rosière	11/05/2020	Micro-fuite (VSR)	Usure joint	Raccord compteur
38-ROCHE-08112008-1026	Les Champs d'Or	0	0	0	0
38-ROCHE-02012013-21673	DSP, rue Croix Serbinat	0	0	0	0

Pour votre information, notre prestataire de surveillance réseau (SUR) a été missionné dans le cadre de France Gaz Liquide pour intervenir sur toute urgence gaz. Le prestataire de surveillance actuel est l'entreprise COLAS.

Un audit technique a été réalisé par le prestataire SUR le 20/07/2020 sur le réseau « Les Champs d'Or » à ROCHE. Le rapport vous est fourni en annexe.

Incidents aire de stockage (hors installations en amont de la vanne générale d'alimentation du réseau :

On signale 2 incidents d'exploitation sur les stockages de la DSP sur l'année 2020.

Nom réf. Ouvrage	Adresse complémentaire	Date	Types Accident - Incident	Causes Accident - Incident	Matériels Concernés
38-GRENAY-18082010-18337	DSP	0	0	0	0
38-SEPTEME-25062009-15974	DSP	28/04/2020	Micro-fuite (VSR)	Usure joint	Armoire de jumelage
38-FOUR-22032012-20479	DSP - Route Vaulx Milieu	0	0	0	0
38-SEPTEME-05072012-20850	2494 Route de la Rosière	0	0	0	0
38-ROCHE-08112008-1026	Les Champs d'Or	23/03/2020	Micro-fuite (VSR)	Usure joint	Bloc détente citerne
38-ROCHE-02012013-21673	DSP, rue Croix Serbinat	0	0	0	0

On ne signale pas d'autres appels de la ligne sécurité Primagaz sur 2020.

Aucun incident majeur par ailleurs n'est à constater sur le territoire de votre concession.

Qualité :

Concernant la qualité du produit, le gaz distribué par Primagaz est conforme à la norme ISO 9001. Vous trouverez la fiche commerciale propane au sein de ce présent rapport.

## Certification des appareils de mesure de la pression, de l'odorisation et du PCS

Concernant la mesure de la pression, il est à préciser que le bon fonctionnement des équipements, des détendeurs de sécurité, des installations raccordées au réseau de distribution est la garantie quotidienne que le gaz fourni est bien délivré à la pression adéquate au point de consommation.

Le produit que nous livrons dans les réseaux répond aux caractéristiques du propane commercial qui sont définies dans les arrêtés du 28 décembre 1966 modifiés par les arrêtés du 10 octobre 1973 et l'arrêté du 3 septembre 1979. Ces arrêtés précisent sa composition et ses spécifications : odeur, masse volumique, pression de vapeur relative, composés sulfurés, corrosion à la lame de cuivre, évaporation. Ils fixent les normes qui doivent être appliquées pour déterminer les spécifications énoncées NF M 40-002 pour le propane. Le propane commercial, à la sortie des raffineries est certifié conforme à la réglementation française, ce que confirment les Douanes lors des contrôles avant de rentrer sur le Territoire.

Le PCS du propane commercial est établi à 13,8 kWh/kg (ou 25,9 kWh/m<sup>3</sup>) à 15°C et 1013 mbar.

Points de mesures en pression : les nouveaux points de suivi de la pression sont les réservoirs implantés en Délégation de Service Public ainsi que tous les compteurs clients mis en gaz. Au moyen du manomètre, la lecture de la pression peut ainsi être faite par un de nos techniciens lors des visites annuelles ou sur demande d'un client en cas de problème technique.

## VIII. Inventaire Physique et Financier

### a) Activités de distribution

Rappel des libellés des tranches pour les tableaux suivants :

Pour les particuliers :

CODE	LIBELLE TRANCHE DE CONSOMMATION
P1	De 0 à 6.000 kWh
P2	De 6.001 à 30.000 kWh
P3	De 30.001 à 60.000 kWh
P4	Plus de 60.001 kWh

Pour les professionnels :

CODE	LIBELLE TRANCHE DE CONSOMMATION
P1	De 0 à 6.000 kWh
P2	De 6.001 à 30.000 kWh
P3	De 30.001 à 60.000 kWh
P4	De 60.001 à 300.000 kWh
P5	Plus de 300.001 kWh

La répartition des contrats servis sur les communes s'établit comme suit :

COMMUNE	Nombre de contrats servis* au 31/12/2020						
	Tranche P1	Tranche P2	Tranche P3	Tranche P4	Tranche P5	Tranche P6	TOTAL
ROCHE	23	12	1	0	0	0	36
SEPTEME	15	70	0	2	4	0	91
FOUR	29	5	0	1	0	0	35
GRENAY	0	0	0	0	0	0	0
OYTIER SAINT-OBLAS	0	0	0	0	0	0	0
BONNEFAMILLE	0	0	0	0	0	0	0
CHARANTONNAY	0	0	0	0	0	0	0
VALENCIN	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>87</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

\*Cartographie du nombre de contrats = nb PCE actifs au 31/12 de chaque année (présent sur CRAC)

La répartition des quantités d'énergies facturées sur les communes s'établit comme suit :

COMMUNE	Quantités d'énergies facturées (kWh) en 2020						
	Tranche P1	Tranche P2	Tranche P3	Tranche P4	Tranche P5	Tranche P6	TOTAL
ROCHE	116 093	103 260	23 101	0	0	0	242 454
SEPTEME	77 177	384 710	0	5 183	74 414	0	541 484
FOUR	176 079	36 618	0	104 427	0	0	317 124
GRENAY	0	0	0	0	0	0	0
OYTIER SAINT-OBLAS	0	0	0	0	0	0	0
BONNEFAMILLE	0	0	0	0	0	0	0
CHARANTONNAY	0	0	0	0	0	0	0
VALENCIN	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>369 349</b>	<b>524 588</b>	<b>23 101</b>	<b>109 610</b>	<b>74 414</b>	<b>0</b>	<b>1 101 061</b>

La répartition des recettes d'énergie en € HT sur les communes s'établit comme suit :

COMMUNE	Recettes d'énergie en € HT en 2020						
	Tranche P1	Tranche P2	Tranche P3	Tranche P4	Tranche P5	Tranche P6	TOTAL
ROCHE	10 276	8 323	1 691	0	0	0	20 290
SEPTEME	6 842	29 593	0	341	4 993	0	41 769
FOUR	15 565	2 953	0	7 540	0	0	26 057
GRENAY	0	0	0	0	0	0	0
OYTIER SAINT-OBLAS	0	0	0	0	0	0	0
BONNEFAMILLE	0	0	0	0	0	0	0
CHARANTONNAY	0	0	0	0	0	0	0
VALENCIN	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>32 683</b>	<b>40 869</b>	<b>1 691</b>	<b>7 880</b>	<b>4 993</b>	<b>0</b>	<b>88 116</b>

## b) Services

Le montant des abonnements pour l'année 2020 s'élève à 24 297 € HT.

Les autres services facturés en 2020 s'élèvent à 1 912 € HT.

## c) Recettes par commune

COMMUNE	Recettes 2020			TOTAL
	Recettes d'énergie en € HT	Recettes d'abonnement en € HT	Recettes issues du catalogue de prestations en € HT	
ROCHE	20 290	5 492	142	25 923
SEPTEME	41 769	13 418	1 629	56 816
FOUR	26 057	5 387	142	31 586
GRENAY	0	0	0	0
OYTIER SAINT-OBLAS	0	0	0	0
BONNEFAMILLE	0	0	0	0
CHARANTONNAY	0	0	0	0
VALENCIN	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>88 116</b>	<b>24 297</b>	<b>1 912</b>	<b>114 326</b>

## d) Éléments comptables et financiers

Les éléments détaillés sont joints en annexe sous format fichier Excel.

Ils comprennent :

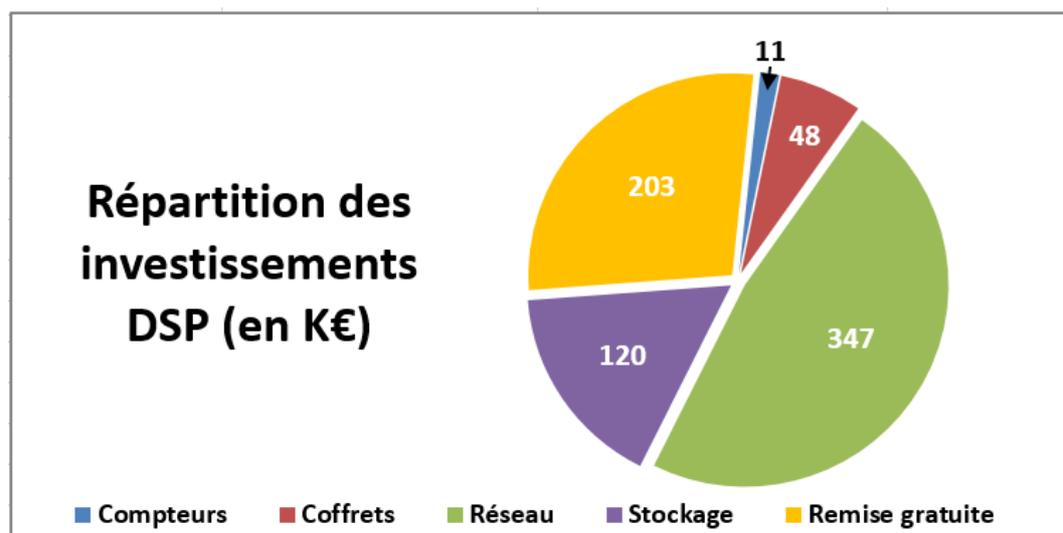
- L'inventaire des ouvrages DSP
- Les charges variables
- Le compte d'exploitation
- Le bilan
- Le compte de stock

## e) Compte d'exploitation

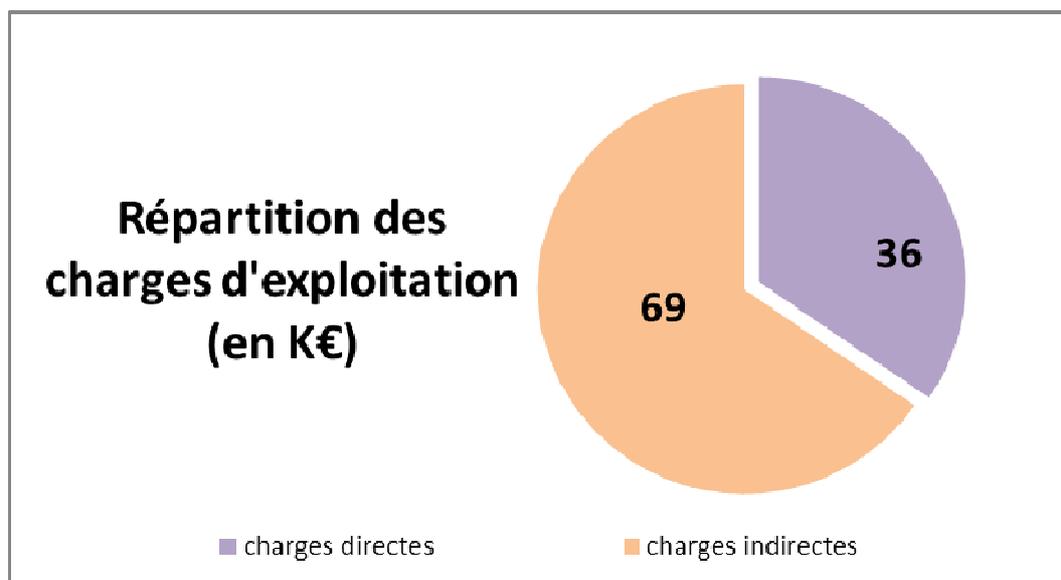
### Compte d'exploitation DSP – TE 38

	ANNEE		
	2020	2019	2018
<b>CHARGES</b>	<b>105 235</b>	<b>118 662</b>	<b>101 941</b>
Autres promotions des ventes			
Amortissements de caducité	24 414	19 909	19 965
Entretien installation gp gplc	5 500	5 100	5 320
Montant des taxes professionnelles et foncières	0	0	0
Redevance concession dsp	5 933	5 688	5 442
Redevance d'utilisation du domaine public	542	532	515
Frais de structure siège	8 589	8 086	8 439
Frais de structure agence	7 597	8 873	10 020
Distribution	7 692	9 472	7 539
Achat gaz	42 722	58 533	47 598
Variation stock gaz	2 246	2 470	-2 897
<b>PRODUITS</b>	<b>114 326</b>	<b>163 124</b>	<b>147 267</b>
Chiffre d'affaires gaz	88 116	135 200	122 315
Abonnement	24 297	25 657	23 435
Autres prestations	1 912	2 267	1 517
Subventions			
<b>RESULTAT</b>	<b>9 091</b>	<b>44 462</b>	<b>45 326</b>

## f) Dépenses d'investissements à fin 2020



## g) Répartition des charges d'exploitation 2020



## IX. Information et Communication

### Copie des brochures mise à disposition des usagers dans l'année

Ces documentations commerciales sont mises à disposition des usagers et des prospects.

Ces informations sont également communiquées via notre site internet sur [www.primagaz.fr](http://www.primagaz.fr).

## X. Annexes

Veillez trouver ci-joint les éléments suivants :

- a. Fiche de Données Sécurité Gaz Propane
- b. Fiche de renseignements ouvrage Gaz
- c. Compte-rendu audit technique
- d. Rapport RSE 2020

## XI. Lexique Primagaz

- Coffret = Il permet de raccorder les usagers au réseau de distribution gaz.
- Compteur = Dispositif de mesurage placé sous la responsabilité du Concessionnaire. Le compteur constitue en général le point de livraison, c'est-à-dire le point où s'opère le transfert de propriété du gaz distribué. A la sortie du compteur commence l'installation privée de l'utilisateur qui répond à la certification de conformité intérieure.
- CRAC = compte rendu d'activité de Concession
- Détendeur = Dispositif qui abaisse et régule la pression du gaz à une valeur déterminée. Une installation classique usage domestique, la pression est de 37 mbars.
- Détendeur de sécurité = Il met en sécurité l'installation de l'utilisateur, coupe le gaz, dans les situations suivantes :
  - Suppression de gaz
  - Manque de pression de gaz
  - Excès de débit
  - Il fait office de vanne de coupure manuelle

Il ne peut se remettre en service qu'après l'intervention d'une personne habilitée.

- DREAL = Organisme qui audite les installations des opérateurs gaz.
- DSP = Délégation de Service Public
- Opérateur réseau = Concessionnaire qui exploite une DSP suivant l'arrêté du 13/07/2000 garantissant le contrat de Concession.
- PCE = point de comptage estimé
- PCE actif = Point de comptage estimé qui représente un CA dans l'année civile.
- PCE non actif = Point de comptage estimé sans CA dans l'année civile.
- PCE improductif = Point de comptage sans contrat actif pour lequel un compteur a été déposé suite à une clôture administrative du dossier client.
- PCE en attente succession = Point de comptage pour lequel une succession a eu lieu, soit à l'occasion de la cession du logement, soit lors du passage de 2 locataires.
- Aire de stockage : Ouvrage de type « stockage gaz » qui alimente le réseau DSP à une pression déterminée.
- Réseau = Ouvrage de distribution du gaz et desservant un même espace géographique public dépendant d'une même Concession.

- Vanne générale = Organe de coupure du gaz entre l'aire de stockage et le réseau.
- Usager (ou client) = Consommateur bénéficiant d'une installation intérieure de gaz.