



COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION

2015



SOMMAIRE

- I. PRIMAGAZ France et sa Filiale**
- II. Description de la concession PRIMAGAZ au 31/12/2015**
- III. Inventaire Technique au 31/12/2015**
- IV. Travaux sur l'exercice 2015**
- V. Prévisions années 2016 – 2017 – 2018**
- VI. Qualité et Sécurité**
- VII. Garantie de Service**
- VIII. Inventaire Physique et Financier**
- IX. Information et Communication**
- X. Démarche Qualité et Développement Durable**
- XI. Annexes**

I. PRIMAGAZ France et sa Filiale

PRIMAGAZ France possède une organisation nationale dédiée aux Délégations de Service Public. Celle-ci permet de coordonner les actions auprès de ses différents services, de suivre 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...)

Le suivi des clients et le développement commercial des communes dans le cadre de la DSP confiée à Primagaz par le SEDI 38, sont animés et réalisés par Primagaz Energie, filiale du groupe Primagaz.

Pour ce qui est de la qualité et des principales mesures mises en place pour améliorer la satisfaction de la clientèle :

- > Un Responsable Technico-Commercial – Bernard SUBERVIE – anime et coordonne les activités des Délégations de Service Public
- > Un Responsable Secteur Habitat – Olivier TOSCANI - a été dédié à la gestion commerciale de la concession au niveau notamment de la prospection, de la signature des contrats, du suivi et de l'accompagnement des clients, des ouvertures de compteurs, de la fidélisation. Il est placé sous la responsabilité hiérarchique du Responsable Régional des ventes – Bruno BOGUTA

Les accueils de la clientèle

L'accueil des usagers s'effectue directement dans les locaux de l'Agence Commerciale PRIMAGAZ :

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

Accueil Clientèle de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi

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



Du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures sans interruption

Par ailleurs, nous vous rappelons que la clientèle domestique 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 dans la rubrique « **Accéder à votre agence en ligne** ».

II. Description de la Concession PRIMAGAZ au 31/12/2015

Primagaz est titulaire d'une concession de distribution de gaz propane sur les communes de Bonnefamille, Charantonnay, 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.

Au 31 Décembre 2015, on comptait **171 branchements** au réseau de distribution dont **87 usagers consommateurs**.

En 2015, le total de kWh facturés s'élève à **1 028 779 kWh** pour les clients consommateurs.

COMMUNES	BRANCHEMENTS	USAGERS CONSOMMATEURS	kWh
ROCHE	64	12	75 787
SEPTÈME	90	71	647 106
FOUR	12	4	305 886
GRENAY	5	0	0
TOTAL	171	87	1 028 779

La répartition sur les communes s'établit comme suit :

COMMUNES	BRANCHEMENTS 2014	BRANCHEMENTS 2015	Ecart
ROCHE (1er réseau)	21	21	0
ROCHE (2ème réseau)	2	2	0
ROCHE (3ème réseau)	5	41	+ 36
SEPTÈME (1er réseau)	86	86	0
SEPTÈME (2ème réseau)	4	4	0
FOUR	12	12	0
GRENAY	5	5	0
TOTAL	135	171	+ 36

COMMUNES	USAGERS CONSOMMATEURS 2014	USAGERS CONSOMMATEURS 2015	Ecart
ROCHE (1er réseau)	5	5	0
ROCHE (2ème réseau)	1	1	0
ROCHE (3ème réseau)	1	6	+ 5
SEPTEME (1er réseau)	56	67	+ 11
SEPTEME (2ème réseau)	4	4	0
FOUR	4	4	0
GRENAY	0	0	0
TOTAL	71	87	+ 16

COMMUNES	kWh 2014	kWh 2015	Ecart
ROCHE (1er réseau)	34 005	32 577	- 1 428
ROCHE (2ème réseau)	4 211	1 609	- 2 602
ROCHE (3ème réseau)	0	41 601	+ 41 601
SEPTEME (1er réseau)	199 158	618 628	+ 419 470
SEPTEME (2ème réseau)	25 335	28 478	+ 3 143
FOUR	301 277	305 886	+ 4 609
GRENAY	0	0	0
TOTAL	563 986	1 028 779	+464 793

III. Inventaire Technique au 31/12/2015

D'un point de vue technique, **5 233 mètres linéaires (ml)** de réseau en Polyéthylène Haute densité (PEHD) ont été posés sur l'ensemble de la DSP, 317 ml sur la commune de Grenay, 2 066 ml sur la commune de Roche, 2 090 ml sur la commune de Septème et 750 ml sur la commune de four au 31 Décembre 2015.

COMMUNES	PEHD 20	PEHD 40	PEHD 63	PEHD 110	TOTAL
ROCHE (1er réseau)	81	0	538	0	619
ROCHE (2ème réseau)	10	0	0	0	10
ROCHE (3ème réseau)	156	434	857	0	1 447
SEPTEME (1er réseau)	241	595	422	737	1 995
SEPTEME (2ème réseau)	7	88	0	0	95
FOUR	53	244	255	198	750
GRENAY	27	96	194	0	317
TOTAL	575	1 457	2 266	935	5 233

Le réseau de la DSP est alimenté par 16 citernes :

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
GREPAY	3 T 200	E	1
TOTAL			16

IV. Travaux sur l'exercice 2015

COMMUNES	Programme	ML	PCE	Investissements en €	Commentaires
ROCHE	Le Coteau des Sitelles	248	20	12 411	Mis en gaz le 23/10/2015
ROCHE	Le Jardin des Sitelles + Extension	316	16	17 662	Mis en gaz le 23/10/2015

V. Prévisions années 2016 – 2017 – 2018

Année 2016

COMMUNES	Programme	Prévisionnel ML	Prévisionnel PCE	Prévisionnel Investissements en €
ROCHE	SEMCODA	150	13	15 400
FOUR	Les Cottages du Dauphiné	230	17	10 600
FOUR	Les Toits de Province	160	10	10 500
SEPTEME	ADVIVO	90	6	6 000

Année 2017

COMMUNES	Programme	Prévisionnel ML	Prévisionnel PCE	Prévisionnel Investissements en €
GREPAY	ADVIVO	420	20	30 600
FOUR	RHONE ALPE FONCIER	180	14	16 500
BONNEFAMILLE	EUROPEAN'S HOME	650	23	40 000

Année 2018

COMMUNES	Programme	Prévisionnel ML	Prévisionnel PCE	Prévisionnel Investissements en €
FOUR	SARA	300	15	11 000
SEPTEME	ALILA	450	25	40 000

VI. Qualité et Sécurité

Sécurité

La formation des cadres des Services Départementaux Incendie Secours est assurée et suivie par le Département Hygiène Sécurité et Environnement ; elle 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 Sécurité et dépannage est à disposition 24h/24 et 365j/an au numéro vert sécurité :

0 800 11 44 77

Visites de surveillance :

Six visites de surveillance ont été réalisées en 2015 :

Nom réf. Ouvrage	Adresse complémentaire	Date Dernière Visite	Fuite détectée
38-GRENAY-18082010-18337	DSP	15/07/2015	0
38-SEPTEME-25062009-15974	DSP	16/03/2015	0
38-FOUR-22032012-20479	DSP - Route Vaulx Milieu	06/07/2015	0
38-SEPTEME-05072012-20850	2494 ROUTE DE LA ROSIERE	10/07/2015	0
38-ROCHE-08112008-1026	Les Champs d'Or	06/07/2015	0
38-ROCHE-02012013-21673	DSP, rue Croix Serbinat	15/07/2015	0

L'exploitation d'un réseau gaz (maintenance, surveillance annuelle, interventions préventives ou réactives) est assurée par le Département Services Installation et Maintenance.

Incidents d'exploitation :

On ne signale pas d'incidents d'exploitation sur les réseaux de la DSP sur l'année 2015.

Incidents stockage :

On ne signale pas d'incidents d'exploitation sur les stockages de la DSP sur l'année 2015.

Qualité :

Concernant la qualité du gaz, le gaz distribué par Primagaz est conforme à la norme : 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 personnes raccordées au réseau de distribution est la garantie quotidienne que le gaz fourni est bien délivré à la pression adéquate au point de consommation.

L'odorisation du gaz distribué en réseaux répond ainsi aux obligations définies dans le RSDG 10, cahier des charges technique rédigé par la Commission Distribution de l'AFG et reconnu répondant aux obligations de l'arrêté ministériel du 13 juillet 2000 modifié par le Ministère de l'Industrie, ainsi qu'à sa spécification technique relative aux méthodes d'analyse olfactométrique.

Concernant le Pouvoir Calorifique Supérieur, il est rappelé que le Propane commercial est un produit répondant à la norme NF M40-002, elle-même établie selon les prescriptions réglementaires présentes dans l'arrêté du 28/12/1966 complété et modifié par l'arrêté du 03/09/1979. A ce titre sa composition « Mélange d'hydrocarbures composé dans la proportion de 90 pour 100 environ de propane, propène et pour le surplus d'éthane, d'éthylène, de butanes et de butènes » détermine ses caractéristiques physico-chimiques et, notamment, son pouvoir calorifique supérieur. Le PCS moyen est publié par le Comité Professionnel du Pétrole (CPDP). Le respect des minima en composition garantit la fourniture d'un pouvoir calorifique minimum.

Le PCS du propane commercial est établi à 13,8 kWh/kg ou 25,9 kWh/m³ à 15°C et 1013 mbar. Le gaz fourni par Primagaz est conforme à la réglementation française et répond aux spécifications définies comme étant celles du propane commercial..

Points de mesures en pression : les nouveaux points de suivi de la pression sont les réservoirs implantés en délégation de service publique ainsi que tous les compteurs mis en gaz en clientèle. La lecture de la pression peut ainsi être faite par un de nos techniciens équipés lors des visites annuelles ou sur demande d'un client en cas de problème technique.

En ce qui concerne les enregistrements des mesures et des calculs de la pression, de l'odorisation et du PCS, Primagaz réalise ponctuellement des prélèvements en ses points de fourniture. Nos prélèvements vérifient la composition chimique des produits distribués ainsi que la qualité de leur odorisation. Par ailleurs, les fournitures de propane, issu de raffinerie ou provenant de nos terminaux, font l'objet d'une analyse préliminaire à leur stockage dans nos centres primaires.

VII. Garantie de Service

La facturation est bimestrielle et des campagnes de relevé des index compteurs sont réalisées chaque semestre.

Les clients ont également la possibilité de saisir un relevé réel sur Internet ou de transmettre un relevé confiance par courrier ou par téléphone à l'agence commerciale.

VIII. Inventaire Physique et Financier

a) Activités de distribution

COMMUNE	Nombre de contrats servis en 2015					TOTAL
	Tranche P1 0 - 6.000 kWh	Tranche P2 6 - 30.000 kWh	Tranche P3 30 - 60.000 kWh	Tranche P4 60 - 300.000 kWh	Tranche P5 > 300.000 kWh	
ROCHE	0	5	1	0	0	6
SEPTEME	1	74	0	5	3	83
FOUR	0	0	0	4	0	4
GREPAY	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	79	1	9	3	93

COMMUNE	Quantités d'énergies facturées (kWh) en 2015					TOTAL
	Tranche P1 0 - 6.000 kWh	Tranche P2 6 - 30.000 kWh	Tranche P3 30 - 60.000 kWh	Tranche P4 60 - 300.000 kWh	Tranche P5 > 300.000 kWh	
ROCHE	0	34 185	41 601	0	0	75 787
SEPTEME	1 148	406 334	0	46 273	193 351	647 106
FOUR	0	0	0	305 886	0	305 886
GREPAY	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1 148	440 519	41 601	352 159	193 351	1 028 779

COMMUNE	Recettes d'énergie en € HT 2015					TOTAL
	Tranche P1 0 - 6.000 kWh	Tranche P2 6 - 30.000 kWh	Tranche P3 30 - 60.000 kWh	Tranche P4 60 - 300.000 kWh	Tranche P5 > 300.000 kWh	
ROCHE	0	2 765	3 067	0	0	5 832
SEPTEME	92	33 343	0	3 181	13 184	49 800
FOUR	0	0	0	20 757	0	20 757
GRENAY	0	0	0	0	0	0
TOTAL	92	36 108	3 067	23 939	13 184	76 389

b) Services

Le montant des abonnements pour l'année 2015 s'élève à 12 354 € HT.

Les autres services facturés en 2015 s'élèvent à 3 340 € HT.

c) Liste des réclamations

Nombre de réclamations en 2015 : 5

d) Recettes par commune

COMMUNE	Recettes 2015			TOTAL
	Recettes d'énergie en € HT	Recettes d'abonnement en € HT	Recettes issues du catalogue de prestations en € HT	
ROCHE	5 832	1 031	355	7 218
SEPTEME	49 800	10 288	2 985	63 073
FOUR	20 757	1 035	0	21 792
GRENAY	0	0	0	0
TOTAL	76 389	12 354	3 340	92 083

e) Compte d'exploitation

Les éléments détaillés sont joints par mail en annexe sous format fichier excel.

Compte d'exploitation DSP SEDI 38

	ANNEE		
	2013	2014	2015
CHARGES	92 178	98 391	95 009
Autres promotions des ventes	0	0	0
Amortissements	16 778	19 239	22 650
Entretien installation gp gplc	5 971	3 500	4 600
Recherche et dvpt études			
Montant des taxes professionnelles et foncières			
Redevance concession dsp	3 420	2 953	3 380
Redevance d'utilisation du domaine public	123	428	1 350
Frais de structure siège	1 104	795	33 552
Frais de structure agence	12 708	12 082	6 786
Distribution	0	0	5 298
Achat gaz	52 075	31 925	26 118
Variation stock gaz		27 469	- 8 725
PRODUITS	34 696	57 861	92 083
Chiffre d'affaires gaz	92 543	50 362	76 389
Régularisation CA 2012	- 68 324		
Avoir rétroactifs gaz		-2 511	
Abonnement	8 835	9 030	12 354
Autres prestations	1 643	980	3 340
Subventions	0	0	
RESULTAT	-57 482	-40 530	- 2 926

IX. Information et Communication

Copie des brochures mises 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

X. Démarche Qualité et Développement Durable

PRIMAGAZ, y compris ses filiales Energie et Bouteilles, est certifié ISO 9001: 2008 pour l'ensemble de son activité.

Dans le cadre de cette démarche Qualité, pilotée par son service « Amélioration Continue », PRIMAGAZ a entrepris en 2013 et 2014 un important travail de mise à jour de son référentiel.

Afin d'assurer le processus d'amélioration continue, PRIMAGAZ s'appuie sur une politique d'audits internes et externes.

En complément de cette démarche Qualité, depuis 10 ans, Primagaz s'engage pour un développement durable par conviction et avec détermination.

Notre approche :

- Une initiative qui implique chaque collaborateur (Green Team)
- Des gestes simples et quotidiens
- Des actions concrètes et réalisables
- Des indicateurs pour mesurer

Mettre toutes nos énergies en œuvre pour le développement des territoires dans le respect des hommes et de l'environnement

Charte de développement durable PRIMAGAZ jointe en annexe

XI. Annexes

Veillez trouver ci-joint les éléments suivants :

- Fiche de Données Sécurité Gaz Propane
- Fiche de renseignements ouvrage Gaz
- Rapports de visite de surveillance des réseaux Gaz
- Charte de développement durable