

PROJET

Vœux externes GrDF 25 janvier 2010

Bienvenue à tous,

Je vous remercie d'avoir répondu si nombreux à l'invitation de GrDF pour la soirée des vœux. En ce début 2010, nous soufflons notre deuxième bougie.

Merci à vous tous d'être là au Musée des arts décoratifs, pour cette soirée.

Ce lieu, créé en 1905 dans une aile du Louvre, regroupe quelques 150 000 œuvres du Moyen Age à nos jours. Autant de témoignages des savoir-faire artisanaux, de l'évolution des styles, des innovations techniques, de la créativité des artistes au service du décor de la vie quotidienne. Nous sommes dans un lieu où l'histoire et la modernité se confondent.

« Savoir-faire », « innovation », « créativité », « service » : des mots en résonance avec GrDF... même si l'expression de notre « savoir-faire » est moins visible et ne s'expose pas de la même façon.

Je suis heureuse de vous retrouver ce soir, pour ce moment de début d'année qui me donne l'occasion de faire un point avec vous de notre activité et de nos engagements.

GrDF a donc 2 ans.

Ce n'est ni l'âge de raison, ni celui de la maturité... c'est celui de la créativité, de la consolidation de nos fondamentaux, de notre modèle industriel et économique.

2009 a été une année difficile.

➤ La crise financière de 2008, s'est transformée en cette crise économique qui aujourd'hui impacte fortement l'activité des entreprises, l'emploi et la vie des Français. Le secteur de l'énergie en mesure pleinement l'ampleur, même si c'est dans l'absolu un secteur d'avenir en profonde mutation.

Nous ne nous attendons pas à une reprise sensible en 2010 pour notre activité.

➤ Une crise sociale qui a été le théâtre de faits graves et préoccupants.

Au-delà de ces faits, cette crise a mis en évidence les traces laissées par toutes ces années de transformation, de réorganisation très lourdes pour nous préparer à l'ouverture des marchés, pour être filialisé, pour transformer nos pratiques, nos raisonnements, notre référentiel.

Ces points guident nos travaux et nos actions pour donner des points de repère, des valeurs et des principes, un cap et créer les conditions pour que le management de proximité soit disponible pour les équipes et porteur des fondamentaux de nos métiers.

➤ Une nouvelle donne énergétique et environnementale : avec des débats et des travaux importants (Grenelle, taxe carbone, etc..) auxquels nous contribuons pour faire entendre la voix de la complémentarité du gaz naturel avec d'autres énergies, tout en redéfinissant notre modèle pour aller vers « plus de clients qui consomment moins ».

Dans ce contexte difficile, nous avons cependant gardé le cap et tenu la barre de la performance en sécurité, en qualité de service, dans le respect de nos engagements du Code de bonne conduite.

Quelques chiffres en témoignent :

GrDF a acheminé 319 TWh de gaz naturel soit une baisse de 1,5% en données corrigées, du fait du ralentissement de l'activité industrielle.

La dynamique d'ouverture du marché s'est confirmée en 2009. Nous acheminons le gaz aujourd'hui pour 26 fournisseurs.

120 000 nouveaux clients ont choisi le gaz naturel pour se chauffer.

GrDF dessert 9304 communes desservies dont 47 nouvelles communes en 2009.

40 contrats de concession ont été renouvelés. L'indice de confiance des collectivités locales est stable par rapport à 2008.

Le réseau de distribution de gaz naturel est de 190 188 km , soit une augmentation de 1500 km par rapport à 2008.

Nous avons poursuivi la préparation du renouvellement des compétences dans notre cœur de métiers avec 500 embauches.

Grâce aux actions conjointes de nos équipes et des professionnels du BTP, nous avons enregistré une baisse des dommages de 6200 à 4300 en 2 ans

Sur le plan financier, nous avons contribué en 2009 à hauteur de 100 millions € au plan de relance gouvernemental en plus des 640 millions d'investissements initialement prévus. Les deux tiers des investissements portent sur la sécurité du réseau avec plus d'un million d'euros dépensé chaque jour. Le tiers restant est consacré essentiellement au développement du réseau de gaz naturel et à la rénovation de nos comptages.

Malgré les efforts pour maîtriser nos dépenses notre situation est tendue car les conditions économiques et les prévisions de volume acheminées qui avaient prévalués lors de la construction du tarif d'acheminement distribution en 2008 sont profondément différentes de celles que nous connaissons aujourd'hui avec la crise économique et la nouvelle donne énergétique. Nos clients réduisent leurs consommations unitaires mêmes s'ils développent leurs usages. C'est une excellente chose pour la collectivité, pour la compétitivité des solutions gaz naturel et nous les incitons à aller dans cette voie.

L'enjeu pour demain sera, avec l'aide de la CRE et des pouvoirs publics, d'inscrire durablement GrDF dans un modèle économique équilibré et cohérent avec les exigences d'efficacité énergétique dont nous efforçons dès aujourd'hui de favoriser le développement.

En 2009, nous avons noué une relation suivie avec le Médiateur de l'Énergie qui nous a sollicités sur un dossier par jour, pour apporter des informations nécessaires à leur instruction, dans le cadre de la relation contractuelle liant un fournisseur et son client.

Les relations initiées en 2008 avec les Associations et en particulier les associations de consommateurs se sont poursuivies, et démultipliées au niveau régional sur les thèmes de préoccupation de leurs adhérents

Deux après la création de GrDF, je constate que les principes fondateurs de l'Entreprise sont solides : les fondamentaux métiers, le dialogue, la transversalité des métiers au profit des enjeux gaziers, la transparence / la confiance / le retour d'expérience, l'amélioration continue, la responsabilisation, les valeurs ...tout comme notre modèle industriel et économique.

Pour 2010 et après , consolidation et ouverture

Le réseau de distribution de gaz naturel est présent dans plus de 9300 communes. Nous en assurons par délégation, la construction, l'exploitation, l'entretien, dans une relation de proximité dans la durée.

Aujourd'hui je confirme la démarche dans laquelle GrDF s'est engagé dès 2008, pour que ce réseau là où il est, soit un facteur de sécurité, de contribution aux attentes individuelles et collectives en matière d'énergie, de contribution au projet des décideurs. Et cela dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau neutre et non discriminant, dans sa relation avec les fournisseurs dont nous transportons le gaz jusqu'aux consommateurs.

C'est pourquoi, nous allons poursuivre notre travail avec les collectivités locales, les entreprises de travaux, les entreprises donneur d'ordre, les pouvoirs publics, la sécurité civile pour progresser ensemble sur la sécurité des chantiers en sous-sol.

Du chemin a été parcouru.

Nous avons encore du travail de consolidation, en profondeur les uns et les autres à faire.

C'est aussi pour nous, une chaîne de compétences engagées 24h/24 : de l'opérateur de nos Centres d'appel sécurité gaz qui répond à l'appel d'un particulier pour une odeur de gaz, d'un pompier ou de toute personne jusqu'à l'intervenant qui arrive le plus vite possible sur les lieux....c'est un passage de relais, une mobilisation de plusieurs compétences pour assurer la gestion de toute situation avec sérénité et efficacité, jour et nuit et en toute circonstance.

Nous allons poursuivre notre démarche pour améliorer votre relation avec GrDF : simplifier, expliquer, et surtout fiabiliser (nos RV, nos délais, la qualité de la relève....).

C'est à partir de vous, de vos attentes que nous évoluons pour y répondre plus efficacement.

Notre projet s'inscrit dans une ré-interrogation régulière de nos pratiques. Après tous ces changements d'organisation dans le cadre de l'ouverture des marchés, nous voulons :

- retrouver des modalités internes fluides.
- Identifier des interlocuteurs en situation de répondre aux attentes de chaque partie prenante, de trouver des solutions, de faire des propositions.
- Etre présents rapidement sur les ouvrages.

Cela passe aussi par des outils performants pour programmer les interventions, pour que les informations fiables soient à disposition des interlocuteurs de GrDF.

C'est aussi préparer le futur, par exemple avec l'évolution des compteurs gaz. Conformément à la délibération de la CRE de septembre 2009, GrDF a engagé un projet pour d'expérimenter en 2010 un système de comptage évolué permettant une télé-relève et un accès facilité aux données pour les clients. Cette expérimentation permettra, si les parties prenantes soutiennent le projet et que les pouvoirs publics en valident la pertinence, d'engager sa généralisation à partir de 2012.

Préparer le futur c'est aussi favoriser l'émergence de solutions énergétiques efficaces. Outre le projet de comptage évolué qui, par une meilleure gestion des consommations, ouvre la voie d'une efficacité énergétique accrue, je voudrais ici citer trois autres exemples de notre action dans ce domaine :

- Il s'agit d'abord de notre implication dans les travaux du MEDDM pour faire émerger les conditions permettant l'injection de bio méthane dans nos réseaux. Certes le potentiel aujourd'hui identifié n'est peut être pas considérable. Pour autant le bio-méthane est pour nous un axe de travail de première importance pour demain surtout si le bio-méthane carburant était amené à se développer.
- Je souhaiterai aussi évoquer l'accord cadre que nous avons signée en 2009 avec l'ADEME pour des actions communes notamment en matière de développement des solutions gaz naturel performantes : pompe à chaleur gaz, eco-générateur... Nous

allons réaliser ensemble des expérimentations et des campagnes de mesure dont tous les résultats seront rendus publics.

- Je voudrais enfin citer l'effort des équipes de GrDF pour accompagner les maîtres d'ouvrage du bâtiment dans la mise en œuvre du label BBC (Bâtiment Basse Consommation) qui sera la référence à atteindre dans la réglementation thermique 2012. GrDF a signé plus de 150 conventions "BBC 2012 : accordons nos projets autour du gaz naturel" avec des maîtres d'ouvrage, représentant plus de 3 000 logements.

Nous sommes convaincus à GrDF que le gaz naturel est une énergie de transition remarquable qui a toute sa place dans le mix énergétique français au côté des énergies renouvelable et du nucléaire dont il est complémentaire.

En cette nouvelle année je formule des vœux pour que les politiques publiques aillent demain dans le sens de cette complémentarité, qu'il s'agisse des tarifs, de la fiscalité ou de la réglementation thermique.

Pour que ces virages soient bien négociés, nous allons poursuivre l'adaptation de nos modes de fonctionnement et de nos pratiques en intégrant les évolutions technologiques, les attentes des fournisseurs, des clients, des élus ... grâce à un professionnalisme gazier solide et capable de répondre et d'apporter des solutions.

En 2010, nous allons donc poursuivre notre démarche pour un pilotage plus efficace des activités gazières. Et cela dans le cadre du service commun.

Les deux réseaux de distribution électricité et gaz naturel, sont l'un et l'autre au service de la collectivité et des clients. Bien sûr, les métiers et les enjeux sont différents selon l'énergie.

Mais profondément les deux réseaux sont complémentaires, et en aucun cas en concurrence.

Nous allons donc améliorer notre pilotage et nos modes de fonctionnement gaziers :

- dans le respect du cadre législatif voulu par la collectivité nationale,
- dans le respect de la relation contractuelle avec les autorités concédantes,
- dans le respect de nos valeurs.

Je forme le vœu qu'en 2010 le dialogue avec les représentants du personnel soit nourri de ces enjeux fondamentaux pour l'avenir de GrDF et de ses salariés. Qu'il s'exerce pour que les valeurs et les principes de l'entreprise soient partagés et respectés.

Pour que GrDF dans sa relation aux autres, en interne comme en externe soit porteuse de ces valeurs.

C'est ce que nous voulons dans les partenariats que nous avons noués en 2009 :

- avec Codegaz, qui va participer prochainement aux chantiers de reconstruction en Haïti en mettant à disposition les compétences nécessaires sur place
- avec la Banque alimentaire,
- avec la Fédération française de cyclotourisme,
- les jardins familiaux,
- les jardins de cocagne
- et le mécénat chirurgie cardiaque...

le réseau qui transporte plus que du gaz naturel. Un réseau qui crée du lien, qui relie les uns aux autres, autour de ces valeurs. Un réseau du cœur.

En 2010, notre démarche « avec vous...GrDF en marche » va nous permettre de donner tout son sens à notre signature de marque « Accordons nos projets », avec nos collaborateurs en interne mais aussi avec toutes nos parties prenantes.

Je vous souhaite en 2010 d'aller plus loin ensemble, de travailler tous à nos projets communs, d'accorder nos projets.

Je vous souhaite une très bonne année 2010, de santé, de courage et de plaisir.

Je vous souhaite « tout le bonheur du monde » !