



COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE

RAPPORT DE SUIVI

FÉVRIER 2019

Respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel

SOMMAIRE

SYNTHESE	4
INTRODUCTION	7
1. OBJET DU RAPPORT	7
2. MÉTHODOLOGIE	7
3. STRUCTURE DU RAPPORT	7

PARTIE 1 : LES DOSSIERS THÉMATIQUES

1. AUDIT SUR LES PROCESSUS DE DÉCISION ET DE PILOTAGE DES INVESTISSEMENTS D'ENEDIS ET DE GRDF	10
2. FACTURATION ET PRATIQUES COMMERCIALES	14
3. DIVERSIFICATION DES ACTIVITES DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX	27
4. ORGANISATION ET STRUCTURE JURIDIQUE DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION	31

PARTIE 2 : LES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE DISTRIBUTION

1. ENEDIS	37
2. GRDF	47
3. STRASBOURG ELECTRICITÉ RÉSEAUX	55
4. GÉRÉDIS	60
5. SRD	65
6. URM	71
7. GREENALP	76
8. RÉGAZ-BORDEAUX	83
9. R-GDS	88

PARTIE 3 : LES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE TRANSPORT

1. RTE	93
2. GRTGAZ	99
3. TERÉGA	109

ANNEXE : SYNTHÈSE DES DEMANDES FAITES AUX OPERATEURS

SYNTHÈSE

Le rapport de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux (RCBCI), publié tous les deux ans, a pour objectif de rendre compte du respect par les gestionnaires de réseaux de leurs obligations découlant de leurs codes de bonne conduite et des règles d'indépendance prévues par le code de l'énergie. Dans un souci d'amélioration continue, le RCBCI de la CRE communique sur les progrès réalisés par les gestionnaires de réseaux et formule des recommandations aux opérateurs.

* *

*

La situation individuelle de chaque opérateur (9 gestionnaires de réseaux de distribution [GRD] et 3 gestionnaires de réseaux de transport [GRT]) a été analysée dans le cadre de la préparation du présent rapport, portant sur la période 2017-2018.

Plus de dix ans après l'ouverture totale à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel, la situation de l'ensemble des GRT et des GRD en matière d'indépendance et de respect des codes de bonne conduite est satisfaisante. L'ensemble des processus fondamentaux de marché, tels que l'accès aux réseaux, l'accès aux capacités ou les changements de fournisseurs, fonctionne de façon satisfaisante et aucune situation majeure de non-conformité n'a été découverte ou rapportée par des tiers à la CRE. Les opérateurs ont, pour la plupart, remédié ou lancé des actions visant à remédier aux situations de non-conformité aux dispositions du code de l'énergie, telles qu'identifiées dans le précédent RCBCI 2015-2016.

La CRE sera très vigilante pour empêcher tout retour en arrière, car l'indépendance et le respect des principes des codes de bonne conduite, tels que la non-discrimination, l'objectivité, la transparence ou encore la préservation des informations commercialement sensibles, sont des éléments essentiels au bon fonctionnement des marchés. A ce titre, la CRE considère que le dialogue de gestion financière en cours entre les gestionnaires de réseaux GRDF et GRTgaz et leur actionnaire Engie, qui pourrait amener GRDF et GRTgaz à communiquer des données financières à leur maison-mère à une granularité plus fine que par le passé, pourrait fragiliser l'indépendance de ces opérateurs. En conséquence, la CRE demande donc dans le présent rapport à ce qu'une convention soit conclue entre les gestionnaires de réseaux et Engie afin d'encadrer ces remontées de données, de manière à concilier la protection de l'indépendance de gestion des opérateurs avec le pouvoir de supervision économique de leur actionnaire.

La CRE n'a pas constaté de nouvelles situations majeures de non-conformité telles que celles qui avaient été identifiées dans les précédents RCBCI, ce qui est satisfaisant. Des évolutions sont toutefois encore attendues sur certains points parmi lesquels :

- les situations de non-conformité restantes dans le domaine des ressources humaines (situation de certains cadres dirigeants de GRDF, distributions d'actions de la maison mère pour les cadres dirigeants) ;
- la proximité entre les marques URM et UEM, qui a conduit le Président de la CRE à saisir le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDs) d'une demande de sanction à l'encontre de ces deux sociétés ;
- le respect des délais de transmission des contrats à la CRE au titre des articles L. 111-17 et L. 111-18 du code de l'énergie, permettant au régulateur d'exercer son contrôle des relations entretenues entre les GRT et leur entreprise verticalement intégré (EVI) respective. A ce titre, la CRE rappelle également à Teréga son obligation de transmission régulière à la CRE des ordres du jour des réunions des conseils d'administration et des assemblées générales d'actionnaires de Teréga S.A, Teréga S.A.S et Teréga Holding.

En plus des situations individuelles des GRT et des GRD desservant plus de 100 000 consommateurs, la CRE a choisi d'analyser en détail quatre thématiques qui font chacun l'objet d'un chapitre du présent rapport :

- les processus de décision et de pilotage des investissements des GRD :

L'audit externe commandité par la CRE montre que les processus de prise de décision et de pilotage des investissements d'Enedis et GRDF respectent les règles d'indépendance qui s'imposent à eux :

- o les décisions d'investissement ne prennent pas en compte les intérêts spécifiques de l'actionnaire ou d'autre entité du groupe ;
- o les actionnaires n'ont pas connaissance de la finalité et de la localité des investissements, et n'ont de fait aucune capacité à interférer ou à orienter à la maille locale les investissements ;

- les actionnaires n'interviennent pas dans les décisions sur les investissements en dehors de leur pouvoir de supervision économique portant sur les enveloppes d'investissements globales et certains projets très massifs. Cependant, s'agissant de GRDF, le seuil au-delà duquel les investissements sont approuvés par le comité d'engagement d'Engie est trop faible. La CRE demande en conséquence à GRDF et à Engie de réviser ce seuil à hauteur de 120 M€ ;
- par ailleurs, le conseil d'administration de GRDF et le conseil de surveillance d'Enedis valident les projets de systèmes d'informations (SI) au-delà de seuils déterminés par les statuts des GRD. Ces seuils, fixés à des niveaux trop faibles, sont de nature à limiter l'indépendance des gestionnaires de réseaux dans leur processus de décision d'investissements. La CRE demande donc à Enedis et EDF, d'une part, et à GRDF et Engie, d'autre part, de réviser ces seuils à la hausse. La CRE considère qu'un seuil respectivement de 100 M€ pour Enedis et de 50 M€ pour GRDF permettrait d'assurer l'indépendance effective des GRD en matière de décisions d'investissements SI tout en préservant le droit de supervision économique des actionnaires. La CRE leur demande également de l'informer de tout refus de validation d'un projet SI au-delà de ces seuils, ainsi que les justifications associées ;
- la facturation et les pratiques commerciales :
 - la CRE note avec satisfaction que les tarifs d'acheminement et les prestations sont correctement facturés : les gestionnaires de réseaux respectent le principe de non-discrimination dans leur activité de facturation et disposent de procédures internes formalisées, à l'exception de Teréga et des raccordements des sites de biométhane chez GRDF où des améliorations sont attendues ;
 - toutefois des progrès sont nécessaires en termes de transparence de la facturation des opérations de raccordement de GRDF ;
 - les politiques commerciales mises en place par Enedis et GRDF sont récentes (Enedis) ou en cours d'élaboration (GRDF). Ces politiques semblent globalement appropriées mais feront l'objet d'un suivi par la CRE ;

- la diversification des activités des gestionnaires de réseaux :

Les gestionnaires de réseaux manifestent une volonté croissante de participer au déploiement de nouvelles filières (GNV, biométhane, infrastructure de recharge pour véhicules électriques [IRVE]). La CRE a souhaité préciser sa doctrine sur les conditions de cette participation, afin de veiller à la conformité des pratiques des gestionnaires de réseaux avec les règles de non-discrimination et d'indépendance. Une diversification des activités d'un gestionnaire de réseaux dans ces filières, qui relèvent du domaine concurrentiel, doit respecter les principes suivants :

- (i) demeurer strictement accessoire à son activité de gestionnaire de réseaux ;
- (ii) prévenir tout risque de subventionnement croisé ;
- (iii) ne pas être financée par les tarifs d'utilisation des réseaux ;
- (iv) garantir une absence de confusion d'image entre les activités régulées et les activités concurrentielles.

S'agissant des activités de production de biométhane, la CRE considère que seules les prises de participations sans « quelconque pouvoir » associé sont compatibles avec les règles d'indépendance. Ces participations peuvent être directes ou *via* des fonds d'investissement gérés par des sociétés de gestion indépendantes. S'agissant du déploiement de stations GNV et de bornes IRVE, seule une intervention au travers d'une prise de participation (par le gestionnaire de réseaux lui-même ou une filiale dédiée), peut être envisagée, sous réserve que (i) ces prises de participations demeurent minoritaires et ne donnent aucun pouvoir contrôlant et (ii) les gestionnaires de réseaux fassent preuve d'une complète transparence sur ces participations ;

- l'organisation et la structure juridique des entreprises locales de distribution (ELD) :

Toutes les ELD ont mis en conformité, ou se sont engagées à mettre en conformité, leur organisation et structure juridique avec les dispositions des articles L. 111-61 à L. 111-66 du code de l'énergie, afin d'améliorer leur indépendance vis-à-vis du fournisseur historique et/ou des filiales de production. Les règles formelles d'indépendance sont respectées. La CRE salue ces avancées constatées, qui permettent un niveau correct d'ouverture du marché sur le segment des moyennes et grandes entreprises.

En revanche, la concurrence sur le segment des consommateurs résidentiels et des très petites entreprises est inexistante après plus de dix années d'ouverture des marchés de l'électricité et de gaz naturel : sur ces territoires, ce sont environ 1,2 million de consommateurs d'électricité et environ 400 000 consommateurs

de gaz naturel qui ne peuvent véritablement choisir leur fournisseur. Ce sujet fera l'objet d'une attention particulière de la CRE au-delà du suivi des règles d'indépendance et du respect des codes de bonne conduite. Dans un premier temps, la CRE consultera les acteurs du marché, et notamment les fournisseurs.

INTRODUCTION

1. OBJET DU RAPPORT

Les règles d'accès non discriminatoire aux réseaux et d'indépendance qui s'imposent aux gestionnaires de réseaux ont vocation à garantir un bon fonctionnement du marché de l'énergie, qui se matérialise notamment par l'exercice effectif du droit des consommateurs de choisir librement leur fournisseur. L'application de ces règles par les gestionnaires de réseaux est formalisée par la rédaction et l'application par chacun d'un code de bonne conduite, dans lequel sont déclinés les principes d'indépendance, de non-discrimination, d'objectivité, de transparence et de protection des informations commercialement sensibles (ICS) qu'ils doivent respecter.

L'indépendance des gestionnaires de réseaux implique leur séparation vis-à-vis de toute activité de fourniture et de production d'énergies, renouvelables ou non. La perception de cette indépendance par le grand public passe notamment par une absence de confusion entre la marque utilisée par un gestionnaire de réseaux et celle utilisée par un producteur ou fournisseur appartenant au même groupe. Cette indépendance ne peut être concrète et efficace que si la bonne compréhension et l'appropriation de ce principe sont garanties, à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les domaines.

Cette notion d'indépendance se doit d'être précisée aujourd'hui, au regard du développement croissant des nouveaux usages et opportunités apparaissant avec la transition énergétique (biométhane, cogénération, GNL, GNC, véhicules électriques, etc.). La CRE considère que la priorité pour les gestionnaires de réseaux doit être d'accompagner et de faciliter la mise en œuvre, par l'ensemble des acteurs du marché, des évolutions associées à la transition énergétique et à la révolution numérique. Néanmoins, certains gestionnaires de réseaux ont fait part de leur volonté de prendre part directement à l'émergence de nouvelles filières, au-delà de leur mission historique de service public. De telles activités doivent respecter les règles d'indépendance qui s'imposent aux gestionnaires de réseaux. C'est pourquoi la CRE a choisi de faire un focus particulier sur ce sujet dans le présent rapport.

La CRE communique sur les situations des gestionnaires de réseaux dans son rapport de suivi sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux de transport (GRT) et des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) d'électricité et de gaz naturel. Dans un souci d'amélioration continue, elle formule dans ce rapport des demandes auprès de ces derniers afin qu'ils améliorent leurs pratiques. Le présent rapport, qui couvre les années 2017 et 2018, en constitue la 11^{ème} édition.

2. MÉTHODOLOGIE

La rédaction du présent rapport résulte notamment de l'analyse des « *rapports sur la mise en œuvre des codes de bonne conduite* » transmis à la CRE en 2017 et en 2018 par les responsables de la conformité des gestionnaires de réseaux, qui veillent tout au long de l'année à la conformité des pratiques des opérateurs avec les règles d'indépendance ainsi qu'au respect des engagements fixés dans leurs codes de bonne conduite.

La CRE a également réalisé en 2018 des audits concernant différentes thématiques en lien avec les principes du code de bonne conduite.

Elle a accordé une attention particulière aux mesures, formalisées dans des plans d'actions communiqués à la CRE, que les GRD et les GRT ont mis en place en réponse aux demandes et recommandations précédemment formulées par le régulateur et les responsables de la conformité dans leurs rapports respectifs. Ces éléments ont pu être complétés et éclairés grâce aux échanges qui ont lieu avec chaque opérateur et, le cas échéant, sa maison-mère : le collège de la CRE a notamment organisé des auditions, pendant l'année 2018, au cours desquelles responsables de la conformité et dirigeants des gestionnaires de réseaux ont pu s'exprimer sur les sujets abordés dans le présent rapport.

3. STRUCTURE DU RAPPORT

Ce rapport est composé dans sa première partie de quatre dossiers thématiques, que la CRE a souhaité approfondir dans cette édition, auxquels s'ajoutent dans sa seconde partie les analyses individuelles de la situation de chaque gestionnaire de réseaux.

Le choix des dossiers thématiques s'est notamment fait au regard des faits marquants des années 2017 et 2018. Ainsi la CRE a choisi :

- de s'assurer du respect des règles d'indépendance et de transparence dans les processus de décisions et de pilotage des investissements des gestionnaires de réseaux de distribution, avec une attention particulière sur les systèmes d'information ;
- d'évaluer le respect du principe de non-discrimination dans les processus de facturation et pratiques commerciales des gestionnaires de réseaux ;

- de préciser sa doctrine relative à la participation des gestionnaires de réseaux au déploiement de nouveaux usages en cours de déploiement (GNV, biométhane et infrastructures de recharge de véhicules électriques) ;
- de faire un bilan de l'organisation des entreprises locales de distribution (ELD), qui au cours de ces deux années se sont presque toutes réorganisées pour mettre en conformité leur organisation et leurs règles de gouvernance avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie afin d'améliorer leur indépendance vis-à-vis du fournisseur historique et/ou de leurs filiales de production.

Dans la seconde partie de ce rapport, la situation de chaque gestionnaire de réseaux concerné est analysée de la façon suivante : une évaluation de l'indépendance de l'opérateur, suivie d'un état des lieux concernant le respect de son code de bonne conduite.

L'ELD Gaz Electricité de Grenoble (GEG) ayant franchi le seuil de 100 000 clients desservis en électricité en 2017, elle a entamé en 2017 un processus de séparation juridique de ses activités en application de l'article L. 111-57 du code de l'énergie. Elle a ainsi créé en novembre 2017 une société gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel filialisée, appelée GreenAlp, dont la situation est analysée dans le présent rapport pour la première fois.

Les situations individuelles analysées sont donc celles des neuf GRD desservant plus de 100 000 clients (pour l'électricité : Enedis, Strasbourg Electricité Réseaux, URM, SRD, Gérédis Deux-Sèvres et GreenAlp ; pour le gaz naturel : GRDF, Régaz-Bordeaux et R-GDS) et des trois GRT (pour l'électricité : RTE ; pour le gaz naturel : GRTgaz et Teréga).

PARTIE 1 : **LES DOSSIERS THÉMATIQUES**

1. AUDIT SUR LES PROCESSUS DE DÉCISION ET DE PILOTAGE DES INVESTISSEMENTS D'ENEDIS ET DE GRDF

1.1 Contexte de l'intervention de la CRE

La compréhension du processus décisionnel des investissements engagés par les gestionnaires de réseaux est une des priorités de la CRE. A ce titre, la CRE a fait réaliser un audit afin d'analyser les processus de décision et de pilotage des investissements des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) Enedis et GRDF.

En application de l'article L. 322-8 du code de l'énergie pour ce qui concerne l'électricité et de l'article L. 432-8 du code de l'énergie pour ce qui concerne le gaz naturel, les gestionnaires de réseaux de distribution sont notamment chargés, dans leurs zones de desserte exclusive, de définir et de mettre en œuvre les politiques d'investissement et de développement des réseaux de distribution, et ce conformément aux cahiers des charges de concession et aux règlements de service des régies.

Si la CRE approuve les programmes d'investissement des gestionnaires de réseaux de transport (GRT), elle ne dispose d'aucune compétence d'approbation formelle s'agissant des programmes d'investissement des GRD. La CRE possède toutefois deux leviers pour inciter les GRD à la maîtrise de leurs dépenses d'investissement. En premier lieu, les investissements réalisés par les GRD bénéficient d'une couverture par les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité et de gaz naturel dans la mesure où ces investissements correspondent à ceux d'un gestionnaire de réseaux efficace. En second lieu, les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité et de gaz naturel comportent une incitation à la maîtrise des coûts d'investissement, avec une régulation incitative des coûts unitaires des investissements dans les réseaux et une régulation incitative des charges de capital « hors réseaux ».

La CRE doit néanmoins veiller, afin de garantir l'indépendance des GRD, à ce que ces derniers soient dotés des moyens financiers et d'une autonomie financière suffisante pour réaliser les investissements nécessaires à la bonne exécution de leurs missions de service public. Afin de préserver cette autonomie et indépendance, l'article L. 111-65 du code de l'énergie dispose que les statuts d'une société gestionnaire d'un réseau de distribution de gaz ou d'électricité doivent comporter des dispositions propres à concilier l'indépendance d'action des responsables de la gestion du réseau et la préservation des droits des actionnaires. A ce titre, les dispositions de l'article L. 111-65 du code de l'énergie encadrent et définissent le rôle du conseil d'administration ou de surveillance en la matière. Le conseil d'administration ou de surveillance :

- (i) exerce un contrôle sur la fixation et l'exécution du budget ainsi que sur la politique de financement et d'investissement ;
- (ii) est consulté préalablement aux décisions d'investissement concernant le système d'information et sur le parc immobilier, qui excèdent des seuils fixés par les statuts ;
- (iii) peut s'opposer à l'exercice d'activités qui ne relèvent pas des missions légalement imparties au gestionnaire d'un réseau de distribution, à la création ou à la prise de participations dans toute société, groupement d'intérêt économique ou autre entité juridique par le gestionnaire de réseau et, au-delà de seuils fixés par les statuts, aux achats et cessions d'actifs et à la constitution de sûretés ou garanties de toute nature.

Cet audit a permis à la CRE d'analyser le degré d'autonomie et d'indépendance des GRD dans leur politique d'investissement et de mieux comprendre le processus de décision et de pilotage des investissements. Pour cela, la CRE s'est attachée à analyser les pratiques des deux GRD concernés en matière de gouvernance et d'investissement, en précisant en particulier le rôle de l'actionnaire dans la prise de décision. La CRE s'est également attachée à étudier l'organisation retenue par Enedis et GRDF pour prendre en compte les enjeux d'adaptation et de sécurisation des réseaux, le raccordement de nouveaux clients, la transition énergétique et les besoins des parties prenantes dans le cadre de l'élaboration de leur programme d'investissements.

Le présent dossier thématique expose les principales conclusions de cet audit en matière de bonne conduite et d'indépendance. Les autres recommandations formulées dans le cadre de cet audit alimenteront les futurs travaux tarifaires de la CRE.

1.2 Principaux résultats

1.2.1 Panorama des investissements d'Enedis et de GRDF

En 2017, Enedis a investi près de 3,7 Mds € pour 14 Mds € de chiffre d'affaires et GRDF a investi près de 0,8 Mds € pour 3,5 Mds € de chiffre d'affaires.

Les principaux postes d'investissement d'Enedis et de GRDF sont les suivants :

- pour Enedis : les raccordements et renforcements du réseau, les investissements pour l'amélioration de la qualité et la modernisation du réseau, les investissements liés au contexte réglementaire ainsi qu'à la sécurité des tiers et voiries, les investissements dans de nouveaux outils de travail et moyens d'exploitation, et enfin les investissements liés au déploiement des compteurs évolués Linky ;
- pour GRDF : les raccordements, les investissements liés à l'adaptation et à la sécurisation des ouvrages, les investissements liés au projet de compteurs évolués Gazpar, les investissements corporels et enfin les investissements liés au déploiement du biométhane et du GNV (amenés à croître dans les prochaines années).

1.2.2 Évaluation de l'indépendance des processus de décision et de pilotage des investissements

1.2.2.1 Enedis



La trajectoire des investissements (CAPEX) d'Enedis résulte d'orientations techniques établies au niveau national ainsi que de la construction et de la mise à jour des plans à moyen terme (PMT glissant à 4 ans) élaborés par les régions. Enedis présente à EDF ses besoins en CAPEX à moyen et long terme dans le cadre de la révision de son PMT consolidé, résultant de la concaténation des PMT régionaux. Cette présentation s'effectue dans le cadre d'une présentation générale conformément aux obligations d'Enedis en matière d'indépendance vis-à-vis de son actionnaire.

En matière de transparence du processus de décision, la CRE constate que les étapes du processus de décision font l'objet d'une documentation précise (comme par exemple la remontée des PMT, validation de ces derniers et la transmission de la version finale aux parties concernées). Les critères de décision sont explicités en amont du processus (critère B, coûts unitaires, décret qualité...) et formalisés afin de pouvoir en suivre l'évolution dans le temps et effectuer des arbitrages.

S'agissant du processus de validation des investissements relatifs aux projets techniques, régionaux ou nationaux (hors projets SI), la CRE note que, en dehors de son pouvoir de supervision économique qui porte sur les enveloppes d'investissements globales, l'actionnaire (EDF) n'intervient pas dans le processus de validation. Les statuts d'Enedis précisent en effet que, si le conseil de surveillance exerce un contrôle sur la politique de financement et d'investissement, les décisions individuelles d'investissement en matière de réseaux, adoptées en conformité avec les obligations d'Enedis à l'égard des autorités concédantes, sont du ressort du directoire.

Conformément à la Politique Groupe Engagements d'EDF, les investissements d'Enedis ne sont pas présentés au Comité des Engagements du Comité Exécutif Groupe (CECEG) d'EDF, la seule exception par le passé étant le projet de compteurs évolués Linky dont la présentation s'inscrit dans les droits de supervision économique d'EDF. Le règlement intérieur du conseil d'administration (CA) d'EDF indique en effet que seules les opérations de croissance externe, de désinvestissement ou de croissance organique, dont les montants sont supérieurs à 350 M€ remontent au CA d'EDF. La CRE note que sur la période 2017-2018, seule la décision relative à l'engagement de la tranche 2 du programme Linky a été remontée au CA d'EDF.

La CRE souligne qu'il n'existe pas d'instances ou d'étapes dans le processus d'établissement et d'approbation des trajectoires d'investissement où EDF pourrait intervenir à un niveau plus granulaire. Les décisions régionales spécifiques ainsi que l'allocation entre directions régionales des volumes d'investissement ne sont pas challengées par l'actionnaire. Ainsi, ces décisions d'investissement sont du seul ressort d'Enedis. EDF n'a ainsi pas de possibilité d'intervention sur la finalité et la localité des investissements d'Enedis, et n'a de ce fait aucune capacité à interférer ou orienter à la maille locale les investissements d'Enedis.

Projets (hors SI)	Montant	Instances décisionnaires
Investissements et maintenance du réseau (ligne, poste source)	Tout montant	Décision prise par la Région. Montant global de CAPEX validé en Conseil de Surveillance d'Enedis
Programmes techniques nationaux ou régionaux à enjeu majeur (ex. : Linky, schéma directeur télécom)	> 50 M€ (TOTEX)	Comité des engagements et participations (CEP) d'Enedis 
Opérations de croissance externe, de désinvestissement ou de croissance organique (hors maintenance courante)	> 350 M€	Conseil d'administration d'EDF 

(TOTEX : somme des dépenses d'investissements et d'exploitation)

Toutefois, s'agissant des décisions d'investissement relatives au système d'information (SI) et au parc immobilier, la CRE note que le conseil de surveillance d'Enedis, au sein duquel EDF est majoritaire, valide les projets SI d'un montant supérieur à 20 M€ de CAPEX. L'article L. 111-65 du code de l'énergie permet en effet une validation des projets SI et investissements au-delà d'un certain seuil.

Montant du projet SI	Instances décisionnaires
< 200 k€	Validation par le Comité de direction SI d'Enedis
Entre 200 k€ et 20 M€ (TOTEX)	Validation par le Comité SI-métier d'Enedis
≥ 20 M€ (TOTEX)	Validation par le CEP d'Enedis
≥ 20 M€ (CAPEX)	Validation par le Conseil de surveillance d'Enedis

Néanmoins, compte-tenu du caractère stratégique des systèmes d'information pour le bon fonctionnement du marché de l'électricité et des enjeux à venir auxquels Enedis devra faire face en terme d'évolution de ses SI, la CRE considère que ce montant est trop faible et de nature à restreindre l'indépendance d'Enedis dans son processus de décision des investissements.

En conséquence, la CRE demande à Enedis, ainsi qu'à son actionnaire EDF, de rehausser la valeur de ce seuil. La CRE considère qu'un seuil de 100 M€ permettrait d'assurer l'indépendance de gestion d'Enedis en matière de décisions d'investissements SI, tout en préservant le droit de supervision économique de son actionnaire.

La CRE demande en outre à Enedis de l'informer dans les meilleurs délais de tout refus de validation par son conseil de surveillance d'un projet dépassant le nouveau seuil convenu et de lui communiquer les justifications de ce refus.

1.2.2.2 GRDF

GRDF établit annuellement, au niveau national, une trajectoire d'investissements CAPEX sur 3 ans (plan tri-annuel ou « PTA »).

Sur la base des orientations de ce plan à 3 ans, validé en conseil d'administration, les régions établissent leur propre trajectoire régionale. Cette trajectoire est challengée par le national, sur le plan qualitatif (pertinence) et financier. Ces trajectoires régionales permettent, le cas échéant, d'infléchir la trajectoire nationale (par exemple délai de mise en œuvre d'une orientation industrielle, prise en compte de spécificités locales) de façon à ce que la trajectoire nationale soit la plus réaliste possible.

Dans le cadre du droit de supervision économique de l'actionnaire, la trajectoire globale d'investissements CAPEX pluriannuelle est présentée au Comité des engagements d'Engie.

Le processus d'élaboration et de suivi des investissements de GRDF fait l'objet d'une documentation complète (note de cadrage opérationnel, remontée des trajectoires régionales...). Les enjeux, priorités et le cadre réglementaire relatifs aux investissements de GRDF sont explicités en amont du processus d'élaboration des trajectoires (critère du B/I, sécurité industrielle, coûts unitaires) et formalisés afin de pouvoir en suivre l'évolution dans le temps et effectuer des arbitrages si besoin.

S'agissant du processus de validation des investissements relatifs aux projets techniques, régionaux ou nationaux (hors projets SI), la CRE note que, en dehors de son pouvoir de supervision économique qui porte sur les enveloppes d'investissement globales, l'actionnaire (Engie) n'intervient pas dans le processus de validation.

Les statuts de GRDF précisent en effet, que si le conseil d'administration de GRDF exerce un contrôle sur la politique de financement et d'investissement de la société, les décisions individuelles d'investissement en matière de réseaux, adoptées en conformité avec les obligations de GRDF à l'égard des autorités concédantes, sont du ressort de la direction générale.

Conformément aux procédures du groupe Engie, seuls les projets dont le montant est supérieur à 50 M€, quel que soit leur objet, sont validés par le Comité des engagements d'Engie. Jusqu'à présent, seul le projet Gazpar a fait l'objet d'une telle procédure. La CRE considère que ce seuil trop faible est de nature à restreindre l'indépendance de GRDF dans son processus de décision des investissements. A titre de comparaison, le montant correspondant chez Enedis est de 350 M€. La CRE demande à GRDF, ainsi qu'à son actionnaire Engie, de réviser à la hausse d'ici la fin du premier semestre 2019 le seuil de 50 M€ au-delà duquel les programmes d'investissement font l'objet d'une instruction par le Comité des engagements d'Engie. Au regard des projets précédemment instruits, la CRE demande que le montant seuil minimum soit de 120 M€.

Montant du projet (TOTEX) (hors projets SI)	Instances décisionnaires
< 5 M€	 Décision d'investissement prise par les directions concernées
≥ 5 M€	 Comité des engagements de GRDF
≥ 50 M€	 Comité des engagements d'Engie

S'agissant des investissements SI, la CRE note que, conformément aux statuts de GRDF, le conseil d'administration de GRDF, au sein duquel Engie est majoritaire, valide les décisions d'investissement relatives au système d'information et au parc immobilier supérieurs à 15 M€. L'article L. 111-65 du code de l'énergie permet en effet une validation des projets SI et investissements au-delà d'un certain seuil.

Montant du projet SI (TOTEX)	Instances décisionnaires
< 2 M€	Validation par le Comité stratégique SI Métier de GRDF
≥ 2 et < 5 M€	Validation par le Comité système d'information de GRDF
≥ 5 M€	Validation par le Comité des engagements de GRDF
≥ 15 M€	Validation par le Conseil d'administration de GRDF

Toutefois, compte-tenu du caractère stratégique des systèmes d'information pour le bon fonctionnement du marché du gaz naturel et des enjeux à venir auxquels GRDF devra faire face en terme d'évolution de ses SI, la CRE considère que ce montant est trop faible et de nature à limiter l'indépendance du gestionnaire de réseau dans son processus de décision des investissements.

En conséquence, la CRE demande à GRDF, ainsi qu'à son actionnaire Engie, de rehausser la valeur de ce seuil. La CRE considère qu'un seuil de 50 M€ permettrait d'assurer l'indépendance de décision de GRDF en matière de décisions d'investissements SI, tout en préservant le droit de supervision économique de son actionnaire.

La CRE demande en outre à GRDF de l'informer dans les meilleurs délais de tout refus de validation par son conseil d'administration d'un projet dépassant le nouveau seuil convenu et de lui communiquer les justifications de ce refus.

1.3 Synthèse des principales évolutions attendues

Enedis et EDF : principales évolutions attendues

Rehausser le seuil actuellement de 20 M€ au-delà duquel les projets d'investissements SI font l'objet d'une validation par le conseil de surveillance d'Enedis.

Transmettre à la CRE dans les meilleurs délais tout refus de validation par le conseil de surveillance d'Enedis d'un projet SI dépassant le nouveau seuil convenu ainsi que les justifications de ce refus.

GRDF et Engie : principales évolutions attendues

Fixer à 120 M€ le seuil actuellement de 50 M€ au-delà duquel les programmes d'investissement font l'objet d'une instruction par le Comité des engagements d'Engie.

Rehausser le seuil actuellement de 15 M€ au-delà duquel les projets d'investissement SI de GRDF font l'objet d'une validation par le conseil d'administration de GRDF.

Transmettre à la CRE dans les meilleurs délais tout refus de validation par le conseil d'administration de GRDF d'un projet SI dépassant le nouveau seuil convenu ainsi que les justifications de ce refus.

2. FACTURATION ET PRATIQUES COMMERCIALES

2.1 Contexte de l'intervention de la CRE

La CRE s'est intéressée au processus de facturation et aux pratiques commerciales des gestionnaires de réseaux de transport¹ (GRT) et de distribution² (GRD) de gaz et d'électricité et a réalisé des audits en ce sens. L'objectif principal de ces audits était de vérifier le respect par les gestionnaires de réseaux de leurs obligations de non-discrimination et de transparence dans leur processus de facturation et dans leurs pratiques commerciales en examinant, d'une part, les actions entreprises par les opérateurs pour satisfaire aux exigences de ces principes et, d'autre part, la prise en compte des décisions de la CRE (tarif d'acheminement, raccordement, accès au réseau, prestations annexes et rémunération des fournisseurs) dans les procédures de facturation.

Les audits réalisés chez les GRD, à leur siège social ainsi que dans certaines directions régionales, ont permis d'observer les déclinaisons opérationnelles de la relation clientèle, du processus de facturation et de la mise en œuvre des pratiques commerciales. Les audits des GRT ont été réalisés à la CRE, lors de réunions physiques et téléphoniques.

Dans le cadre de ces audits, les opérateurs (distributeurs et transporteurs) ont transmis à la CRE de nombreux documents (fiches de procédures, factures, etc.). La CRE a ainsi pu réaliser un contrôle sur pièces.

Le présent dossier thématique reprend les conclusions de ces audits sur les processus de facturation et les pratiques commerciales des GRT et GRD.

2.2 Organisation de la relation client et du processus de facturation

2.2.1 Synthèse

Concernant les distributeurs, la CRE constate que les tarifs d'acheminement et les prestations sont correctement facturés, les opérateurs veillant au respect du principe de non-discrimination et de transparence. La CRE constate également l'existence de procédures formalisées solides, à l'exception des raccordements des sites de biométhane chez GRDF où des améliorations sont attendues. La CRE relève par ailleurs une transparence insuffisante concernant les montants facturés pour les raccordements des consommateurs, en particulier dès lors que les prix sont fixés hors forfait de raccordement (GRDF).

Concernant les transporteurs, la CRE constate que le principe de non-discrimination est respecté par les GRT dans leurs activités de facturation de l'acheminement, du raccordement et des prestations annexes. RTE dispose d'un processus de facturation organisé avec un partage des rôles clairement défini et des actions largement automatisées. GRTgaz dispose de notes et procédures internes relatives à la facturation de l'acheminement qui sont formalisées, actualisées, et mises à disposition des salariés en charge de la facturation de l'acheminement. La CRE demande à Teréga de procéder à l'élaboration d'un document explicatif de la facture d'acheminement et de raccordement accompagnant l'envoi respectivement aux expéditeurs et aux clients raccordés à son réseau.

2.2.2 Enedis

Lors de son audit, la CRE a étudié les modalités de facturation des principaux services chez Enedis soit (i) l'acheminement de l'électricité (facturation directe des clients en contrat CARD et facturation des fournisseurs d'électricité pour les clients en contrat unique), (ii) les prestations et (iii) le raccordement.

2.2.2.1 La facturation de l'acheminement et des prestations

La CRE considère que le processus de facturation de l'acheminement d'Enedis est documenté et automatisé permettant, d'une part, de minimiser le risque d'erreur ou de modification de données et, d'autre part, d'assurer un traitement transparent et non-discriminatoire. Ce processus de facturation intègre trois niveaux de contrôle qui permettent de traiter les anomalies de facturation et de s'assurer de la qualité de la facture³. Des notes et procédures internes sont par ailleurs définies et mises à disposition des salariés pour le traitement des anomalies de facturation.

La CRE a également étudié un échantillon représentatif de factures d'acheminement. La CRE constate que les factures émises par Enedis comportent bien les mentions obligatoires issues, d'une part, de la réglementation économique et juridique et, d'autre part, de la réglementation fiscale applicable aux assujettis à la TVA. Concernant les montants facturés, l'analyse n'a montré aucune incohérence ou erreur dans les données de facturation de l'échantillon. Les factures affichent de façon transparente les différentes composantes facturées aux fournisseurs

¹ RTE, GRTgaz et Teréga

² Enedis et GRDF

³ Contrôle de pré-facturation (vérification des prérequis avant les calculs), contrôle de facturation (paramètres, prix) et contrôle post-facturation (analyse des résultats des calculs de facturation).

pour le compte de leurs clients ou aux clients CARD et les composantes du tarif évoluent bien en cas d'évolution tarifaire dans la facturation de l'acheminement.

2.2.2.2 La facturation des raccordements

Les demandes de raccordement sont traitées chez Enedis au sein des directions régionales. Le traitement de ces demandes est réparti entre différentes agences en fonction des caractéristiques techniques des raccordements demandés⁴.

La CRE constate que le processus de traitement et de facturation des demandes de raccordement est bien formalisé et documenté. Ce processus est commun à tous les segments de clients et respecte ainsi le principe de non-discrimination. Ce processus est également basé sur une documentation élaborée au niveau national (procédures de raccordement, notes internes, fiches métiers, etc.), mise à disposition des agents dans les directions régionales, permettant ainsi d'assurer un traitement homogène des dossiers.

S'agissant des factures de raccordement, la CRE constate qu'elles comportent les mentions obligatoires. Les factures émises en 2017 et 2018 analysées par la CRE sont claires, transparentes et détaillées : les éléments facturés sont désignés ainsi que les informations telles que la quantité, l'unité, le prix unitaire HT avant et après réfaction. La CRE souligne que la proposition technique et financière (PTF), ainsi que la synthèse de l'offre de raccordement, transmises par Enedis en amont de la facturation, améliorent la transmission d'information de la facture et sa compréhension.

S'agissant des montants facturés, la CRE constate que les factures de raccordement détaillent les montants facturés qui sont définis sur la base du « Barème pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité », approuvé par la CRE.

En fonction de la caractéristique du raccordement, le montant est déterminé :

- selon les formules de coûts simplifiées indiquées par le barème pour la majorité des cas ;
- selon le « canevas technique d'Enedis » qui fixe le prix unitaire des différentes unités d'œuvre (selon les coûts de référence des différentes régions) comme indiqué dans le barème ;
- selon les résultats d'appels d'offres dédiés pour les producteurs HTA dont les installations de production sont éloignées du réseau. Dans ces cas, l'offre de raccordement est établie sur la base du canevas technique et le montant définitif figurant dans la convention de raccordement ne peut pas être supérieur de plus de 15 % à celui figurant dans l'offre.

La CRE s'est déjà exprimé, dans sa délibération du 8 février 2018 portant proposition d'arrêté sur les principes généraux de calcul de la contribution versée au maître d'ouvrage des travaux de raccordement aux réseaux publics de distribution d'électricité, sur la nécessaire transparence que les devis de raccordement doivent respecter.

La CRE rappelle que les devis doivent être suffisamment détaillés en ce qu'ils doivent permettre au demandeur du raccordement d'apprécier les propositions de prix et notamment le détail des quantités et prix unitaires de l'opération de raccordement.

La CRE constate que les factures et offres de raccordement envoyées par Enedis sont compréhensibles et détaillent les différents éléments facturés. Toutefois, la CRE demande à Enedis de préciser dans son offre de raccordement, et le cas échéant dans la convention de raccordement, si le montant facturé résulte de l'application de formules de coûts simplifiées, du canevas technique ou d'appels d'offres, ce point n'étant pas clairement indiqué.

2.2.3 GRDF

Lors de son audit, la CRE a étudié les modalités de facturation des principaux services chez GRDF soit (i) l'acheminement du gaz (facturation des fournisseurs de gaz pour l'ensemble des clients), (ii) les prestations (facturation au client pour les clients en contrat de livraison directe et facturation aux fournisseurs pour les clients en contrat unique) et (iii) le raccordement (sur ou hors forfait).

2.2.3.1 La facturation de l'acheminement et des prestations

La facturation de l'acheminement et des prestations est un processus automatisé et géré au niveau national. La facture du mois M, envoyée aux fournisseurs le 15 du mois M+1, est l'agrégation des factures individuelles des

⁴ Lorsque le raccordement est d'une puissance inférieure à 36 kVA et n'implique pas la création d'une extension de réseau (majorité des dossiers traités), c'est l'agence raccordement Marché Grand Public et Professionnels (MGPP) qui traite les demandes. Lorsque le raccordement implique la création d'une extension de réseau ou bien qu'il s'agit d'un raccordement d'une puissance supérieure à 36 kVA, c'est l'agence Raccordement Clients Marchés d'Affaires (MA) qui traite les demandes. Les affaires concernant les raccordements d'installations de production BT > 36 kVA ou HTA sont traitées par les huit agences Raccordement Grands Producteurs, chacune étant reliée à 3 ou 4 directions régionales. L'agence Raccordement Marché d'Affaires traite également les demandes de modifications de branchement (passage d'un branchement aérien en aérosouterrain ou souterrain pour le segment BT < 36kVA, suppression de branchement, remplacement de panneau de comptage avec ou sans déplacement, déplacements de branchements et de coffrets).

points de comptage et estimation (PCE) pour lesquels un relevé ou une prestation a été intégré. Celles-ci sont détaillées dans des annexes jointes. Les demandes d'indemnisation envoyées aux consommateurs consommant sans fournisseur, ainsi que les propositions de régularisation des consommations en cas de dysfonctionnement des compteurs sont effectuées en régions. Dans le cas des dysfonctionnements de compteurs, les corrections sont ensuite intégrées dans la facturation gérée au niveau national.

La CRE constate que le processus de facturation de l'acheminement et des prestations est un processus bien documenté et automatisé permettant, d'une part, de minimiser le risque d'erreur ou de modification de données et, d'autre part, d'assurer un traitement transparent et non-discriminatoire. La CRE note également que le processus de facturation intègre des niveaux de contrôle satisfaisants.

La CRE a étudié un échantillon représentatif de factures d'acheminement. La CRE constate que les factures émises par GRDF comportent bien les mentions obligatoires issues, d'une part, de la réglementation économique et juridique et, d'autre part, de la réglementation fiscale applicable aux assujettis à la TVA. Sur les montants facturés, l'analyse n'a montré aucune incohérence ou erreur dans les données de facturation de l'échantillon. La CRE note que les composantes du tarif et les évolutions tarifaires sont bien prises en compte dans la facturation de l'acheminement.

La CRE identifie un besoin d'amélioration de la transparence relative aux demandes d'indemnisation envoyées par GRDF aux clients consommant sans fournisseur. En effet, la CRE constate que GRDF ne publie pas sur son site Internet les principes de calcul de valorisation de l'énergie consommée sans fournisseur. La CRE demande donc à GRDF de faire figurer ces informations sur son site Internet.

La CRE identifie également un besoin d'amélioration de la transparence dans le cadre des régularisations de consommations en cas de dysfonctionnement de compteur. En cas de dysfonctionnement de compteur, GRDF envoie au consommateur une proposition de régularisation de sa consommation. Cette proposition est une estimation du volume d'énergie consommé lors de la période de défaillance du compteur. La CRE constate que le processus de traitement des cas de dysfonctionnement de compteur est bien formalisé au sein de GRDF. Par ailleurs, la proposition de régularisation, qui contient l'estimation en volume de la consommation restant à facturer, respecte bien les principes de non-discrimination. Toutefois, la CRE demande à GRDF de publier sur son site les principes de calcul de l'énergie consommée dans le cas de dysfonctionnements de compteurs.

2.2.3.2 La facturation des raccordements

Les demandes de raccordement sont traitées au niveau régional, par les Accueils Gaz Naturel Raccordement et Conseil (AGNRC) au sein des Directions Clients et Territoires (DCT). GRDF distingue les raccordements du marché grand public (particuliers et petits professionnels) et ceux du marché d'affaires (gros industriels, promoteurs immobiliers, bailleurs, etc.).

La CRE note que le processus de traitement des raccordements mis en place au sein de GRDF est structuré. La CRE identifie toutefois un besoin d'amélioration en matière de transparence. La CRE demande ainsi à GRDF de définir sur son site Internet les conditions permettant à un client de bénéficier d'un suivi particulier centralisé au niveau national.

S'agissant des montants de raccordement facturés, lorsque l'étude de rentabilité du raccordement (dite étude B/I) d'une nouvelle desserte ou d'un nouveau client au réseau de gaz naturel donne un résultat négatif (rapport entre la somme actualisée des recettes et la somme actualisée des dépenses engendrées par le raccordement, conformément à la méthodologie du calcul B/I défini par le décret n° 2008-740 du 28 juillet 2008⁵), GRDF demande une participation au client sur la base du calcul du B/I qui prend en compte les recettes, les dépenses d'exploitation et les investissements. Le montant de la participation correspond au montant nécessaire pour ramener le B/I à zéro.

Les contrats de raccordement de GRDF précisent la nature des équipements posés (type de canalisation, longueur de l'extension, etc.). Le montant facturé du raccordement est calculé sur la base du minimum technique nécessaire au raccordement du consommateur. La CRE considère que GRDF pourrait spécifier ce point, en indiquant au client dans son offre de raccordement, que le montant de sa contribution est établi sur la base de la solution de raccordement nécessaire et suffisante (minimum technique) pour satisfaire l'alimentation en gaz naturel de son affaire.

Dans le cas où plusieurs nouveaux consommateurs demandent un raccordement dans une même zone, GRDF indique que l'étude de B/I est alors réalisée pour l'affaire globale. Dans le cas où le B/I calculé serait inférieur à zéro, la participation financière nécessaire pour arriver à un B/I égal à zéro peut être mutualisée entre les consommateurs. GRDF indique que la participation de chacun est fixée au prorata de leurs consommations attendues. La CRE estime que cette règle du prorata est cohérente mais remarque que celle-ci n'est formalisée ni dans l'offre de raccordement ni dans la facturation, qui font uniquement apparaître le montant facturé une fois le montant de la participation de chacun établi. La CRE demande ainsi à GRDF de détailler dans ses offres de raccordement le

⁵ Pour rappel, le B/I (bénéfices / investissements) établit le ratio de rentabilité des demandes de raccordement. Dans le cas d'un ratio négatif, les GRD sont fondés à demander une participation aux demandeurs du raccordement.

montant facturé et de formaliser au niveau national, et de façon harmonisée pour l'ensemble des régions, les modalités de prise en compte d'un B/I mutualisé, tel qu'appliqué par GRDF sur une affaire globale avec une participation financière des clients fixée au prorata de leurs consommations attendues respectives.

S'agissant du cas particulier du traitement des demandes de raccordement des sites de production de biométhane, la CRE constate que le processus est, à date, décentralisé et mériterait d'être formalisé et harmonisé au niveau national pour les raisons exposées ci-après. Les demandes de raccordement ainsi que la facturation sont traitées au niveau régional au sein des Directions Clients et Territoires (DCT). À ce stade, les délégués territoriaux en relation avec les producteurs transmettent les demandes de raccordement aux référents techniques chargés de rédiger et d'envoyer le contrat et le devis de raccordement. Le BERG (Bureau d'études régional gaz) est en charge de la réalisation de l'étude du coût du raccordement. Conformément aux points soulevés par le responsable de la conformité de GRDF dans son rapport sur le respect du code de bonne conduite dans le domaine du biométhane, certaines entités régionales de GRDF réalisent des études préliminaires gratuites et rapides et réservent les études de faisabilité, décrites dans le catalogue des prestations, aux cas les plus complexes. La CRE considère que ces pratiques non harmonisées entre les différentes entités régionales, qui ne font pas l'objet de procédures, sont de nature à générer des traitements discriminatoires entre producteurs.

Par ailleurs, s'agissant des outils SI pour le calcul du coût des raccordements, la CRE constate qu'il n'y a pour le moment aucun outil spécifique au biométhane mis à disposition des BERG. La facturation des raccordements et des autres prestations relatives à l'injection de biométhane dans les réseaux (décrites dans le catalogue des prestations de GRDF) est réalisée manuellement dans un progiciel de gestion. Pour les études, la facturation est réalisée sur la base d'une grille tarifaire saisie dans l'outil au niveau national et mise à jour à chaque nouvelle version du catalogue des prestations de GRDF.

La CRE demande à GRDF de développer d'ici la fin 2019 les outils adéquats et de rédiger des notes internes de méthodologie générale sur la facturation des raccordements des sites de biométhane.

Enfin, s'agissant des factures de raccordement, la CRE constate que celles-ci, tant sur le marché de masse que sur le marché d'affaires, mériteraient d'être détaillées. La CRE constate en particulier, d'une part, que les factures ne font pas référence au catalogue des prestations de GRDF ou au cadre réglementaire (par exemple, au décret relatif au principe du B/I) et, d'autre part, que dans le cas d'un B/I négatif, le montant facturé au client n'est détaillé ni dans l'offre de raccordement, ni dans la facture (ou annexe à la facture quand il y en a une).

La CRE demande à GRDF de préciser plus clairement dans ses offres de raccordement et/ou dans une annexe à la facture, la désignation précise de l'élément facturé et de son prix en complément des autres informations légales requises.

La CRE rappelle que les devis doivent être suffisamment détaillés de manière à permettre au demandeur du raccordement d'apprécier les propositions de prix et notamment le détail des quantités et prix unitaires de l'opération de raccordement.

2.2.4 RTE

La relation client est principalement assurée par la Direction Commerciale qui est notamment constituée du service Comptage Décompte Facturation lui-même composé de deux entités « Accueil Contrats et Données Clients » (ACDC). Le processus de facturation est organisé avec un partage des rôles clairement défini et l'accompagnement des clients dans la compréhension de leur facture semble de bonne qualité.

Les actions nécessaires à la facturation sont largement automatisées et vérifiées. Les processus de facturation et de recouvrement des impayés sont transparents, efficaces et non-discriminatoires.

2.2.4.1 La facturation de l'acheminement

La facturation du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) s'opère à chaque Point de Livraison et d'Injection Contractuel (PLIC) auquel sont rattachées des données liées à la courbe de charge, à l'accès au réseau ainsi qu'aux modalités contractuelles statiques et dynamiques.

La facturation d'acheminement est réalisée chaque début de mois sur l'ensemble des clients ayant une ou plusieurs alimentations raccordées au réseau de RTE. Il existe un contrôle quotidien des données de comptage. En complément du suivi quotidien des données et de leur validation, une surveillance mensuelle contribue à la détection d'écarts et d'anomalies sur les comptages.

Environ 8 000 factures sont éditées par an, pour un montant d'environ 4 Md€. Au sein de l'échantillon de factures analysé, la CRE considère que les factures éditées par RTE sont lisibles et incluent un niveau de détail satisfaisant. En outre, l'ensemble des informations utiles au client sont disponibles sur son Espace Personnalisé Client.

Au terme de son analyse, la CRE considère que les dispositions du TURPE sont bien respectées et que la facturation de l'acheminement et le traitement des données associées respectent le principe de non-discrimination. Elle n'a relevé aucune incohérence ou erreur dans les factures analysées.

Par ailleurs, RTE a élaboré et publié un guide à destination des utilisateurs de réseaux. La CRE considère qu'il s'agit d'une bonne pratique utile aux utilisateurs de réseaux. En conséquence, elle demande à RTE de poursuivre l'élaboration du document explicatif de la facturation du TURPE qui apporte de la lisibilité et de la compréhension aux clients.

Enfin, la CRE demande à RTE de modifier le modèle de contrat d'accès au réseau de transport (CART) des GRD afin d'inclure des dispositions similaires à celles prévalant dans les modèles de CART « consommateurs » et « producteurs » en prévoyant que les conditions générales des nouveaux modèles publiés par RTE se substituent de plein droit aux conditions générales des contrats en cours.

2.2.4.2 La facturation du raccordement

La facturation du raccordement est réalisée par le pôle ACDC sur consigne du Département Accès au Réseau et Offre de Services (DAROS) s'il s'agit d'un producteur ou du service commercial s'il s'agit d'un consommateur ou d'un distributeur.

Lors de l'envoi de la Proposition Technique et Financière (PTF) au client, une « offre » est créée dans le système d'information afin de générer la demande d'avance qui accompagne la PTF. Si le client choisit d'accepter la PTF et de régler la demande d'avance, la première facturation de l'affaire est établie. Une « commande » reprenant les éléments de la PTF, et notamment, le montant total et l'échéancier de facturation, est alors créée.

RTE émet entre 100 et 150 factures de raccordement par an pour un montant d'environ 135 M€. D'après l'échantillon de factures analysé, la CRE considère que les factures éditées par RTE sont lisibles et incluent un niveau de détail satisfaisant. En outre, un niveau de détail plus fin concernant la nature des coûts supportés par RTE et donc facturés au client est indiqué dans la PTF et la convention de raccordement.

La CRE n'a relevé aucune incohérence ou erreur dans les factures analysées. En particulier, les taux de réfaction applicables au client concerné sont bien intégrés au processus de facturation.

Par ailleurs, les trames-types des PTF et des conventions de raccordement prévoient un échéancier de facturation standard. Dans certains cas, RTE peut s'écarter de l'échéancier de facturation standard, et ce, afin de coller au plus près de la réalité de ses dépenses. Si cette possibilité est bien précisée dans les trames-types de PTF applicables aux clients producteurs, aux consommateurs et aux nouvelles interconnexions exemptées, la CRE relève que cette possibilité n'est pas prévue dans la trame-type de PTF applicable aux GRD et ni dans les trames-types de convention de raccordement applicables aux clients, consommateurs, producteurs, GRD et nouvelles interconnexions exemptées. La CRE demande à RTE de prévoir explicitement la possibilité de s'écarter de l'échéancier de paiement standard ainsi que les conditions à remplir pour l'activation de cette clause lors de la prochaine évolution des modèles de proposition technique et financière et des modèles de conventions de raccordement.

2.2.4.3 La facturation des prestations annexes

La facturation des prestations annexes est réalisée de façon semestrielle, en juin et en décembre, pour tous les clients. En cas de période de souscription inférieure au semestre ou d'une résiliation en cours de semestre, l'outil calcule automatiquement un *pro rata temporis*.

La facturation des prestations annexes sur devis est réalisée au fil de l'eau similairement au processus de facturation du raccordement.

En 2017, RTE a émis 972 factures sur les prestations annexes pour un montant total d'environ 2 M€, et 113 factures sur les prestations sur devis, pour un montant total d'environ 7,4 M€ en 2017. Sur l'échantillon de factures analysé, la CRE n'a pas relevé d'erreur et considère que le processus de facturation des prestations annexes et le traitement des données associées respectent le principe de non-discrimination.

La CRE considère toutefois que le niveau de détail inclus dans les factures des prestations annexes sur devis pourrait être amélioré. En effet, ni les devis ni les factures adressés au client n'incluent de détails quant aux estimations de main d'œuvre, de matériels et autres charges nécessaires à la réalisation de la prestation concernée. La CRE demande à RTE d'améliorer le niveau de détail donné aux utilisateurs de réseau lors de l'élaboration d'un devis et de la facturation des prestations annexes sur devis.

2.2.5 GRTgaz

2.2.5.1 La facturation de l'acheminement

La relation client est assurée par la Direction Commerciale de GRTgaz qui est centralisée à Bois-Colombes. Pour les contrats d'acheminement, la relation client est gérée par le Pôle Grands Comptes et le Pôle Ventes et Services.

Chaque expéditeur (client d'un contrat d'acheminement) est en relation avec :

- un chargé de compte contractuel issu du Pôle Grands Comptes ou de l'équipe contrat du Pôle Ventes et Services. Ils gèrent la relation commerciale de long terme et les questions générales liées aux capacités.

- un chargé de compte opérationnel issu du département opérations du Pôle Ventes et Services. Ils gèrent la vie opérationnelle du contrat, entre J-1 et J+1.

Le processus de facturation consiste en la réalisation de la facturation de l'acheminement, et de l'ensemble de ses contrôles, pour envoi à tous les expéditeurs au plus tard le 12, 13 ou 14 de chaque mois, afin que la date de paiement à J+10 tombe un jour ouvré, puis à assurer le recouvrement.

La facturation mensuelle relative à un mois M des contrats d'acheminement transport (CAT) peut comprendre les postes suivants : l'ensemble des capacités du mois M, les services du mois M (accès PEG, offre de souscription à préavis court, etc.), les autres prestations du mois M (termes fixes de livraison), les postes liés aux quantités de la période M-1 (échanges aux PEG, ventes au titre de l'équilibrage, etc.), les correctifs (intérêts de retard, redistribution des dépassements) et les taxes et prélèvements.

Une facture est envoyée chaque mois par courrier. Cette facture comprend une page synthétisant les montants facturés à l'expéditeur par poste, le montant total hors TVA, la TVA et le Total TTC.

La CRE constate que GRTgaz a défini un partage des rôles très clair concernant les activités de facturation des prestations d'acheminement. Certains rôles sont exclusifs, par exemple l'éditeur de la facture ne peut être le validant et réciproquement.

La CRE constate que GRTgaz dispose de procédures formelles, mises à jour régulièrement et partagées entre l'ensemble des acteurs de la facturation, respectant les principes de transparence et de non-discrimination. GRTgaz a rédigé une procédure relative au fonctionnement de la facturation des prestations d'acheminement et une procédure relative au recouvrement des factures. Cette dernière procédure doit fusionner avec la procédure sur la facturation des intérêts de retard.

Par ailleurs, l'ensemble des actions nécessaires à la facturation des prestations d'acheminement est largement automatisé, ce qui minimise le risque d'erreur ou de modification de données (quantité ou prix unitaire par exemple).

La CRE a procédé à l'analyse de certaines données de facturation afin de constater la déclinaison opérationnelle des processus de facturation et du respect du principe de non-discrimination. L'analyse n'a montré aucune incohérence ou erreur dans les données de facturation de l'échantillon.

Afin d'apporter plus de lisibilité et de compréhension aux expéditeurs, la CRE demande à GRTgaz de procéder à l'élaboration d'un document explicatif des données de facturation accompagnant l'envoi aux expéditeurs.

2.2.5.2 La facturation du raccordement et des prestations annexes

Pour les contrats de raccordement, la relation client est gérée par le Pôle Clients Territoires. Ce pôle est réparti en quatre territoires géographiques.

Dans chaque territoire, un site client donné a pour interlocuteur commercial un binôme constitué d'un assistant commercial et d'un chargé de compte. Ce sont les assistants commerciaux qui élaborent les factures de raccordement.

Le Pôle Clients Territoires est animé par le Pôle Marketing Ventes dans le soutien aux forces de vente et par le Pôle Grands Comptes dans l'animation des équipes de comptes en territoire.

Le processus de facturation consiste en la réalisation de la facturation du raccordement et des prestations annexes, et de l'ensemble de ses contrôles, pour envoi à tous les clients consommateurs, producteurs de biométhane et gestionnaires de réseaux de distribution à la date précisée dans le contrat, puis à assurer le recouvrement, le règlement devant contractuellement intervenir au plus tard le 20 du mois suivant le mois d'émission de la facture (si c'est un samedi, dimanche ou jour férié, la date est décalée au 1^{er} jour ouvré suivant).

Avant la réalisation des ouvrages de raccordement, l'utilisateur du réseau et le GRT signent un contrat de raccordement, composé des conditions générales, des conditions particulières et de plusieurs annexes. Les conditions générales définissent notamment les obligations des parties et les principes généraux régissant les prestations :

- de raccordement, de livraison et d'interface pour les GRD ;
- de raccordement et de livraison pour les clients industriels ;
- de raccordement et d'injection de biométhane.

La facturation relative au raccordement et prestations annexes comporte des postes faisant référence au Catalogue des Prestations proposées par GRTgaz (en accès libre sur son site Internet) défini au regard des délibérations de la CRE. En application des dispositions L. 452-2 et L. 452.3 du code de l'énergie, GRTgaz garantit la fourniture des prestations du catalogue dans des conditions transparentes et non-discriminatoires.

Le catalogue comprend trois catégories de prestations :

- les prestations de base couvertes par le tarif d'acheminement, donc non facturées directement aux Clients raccordés ou raccordables ;
- les prestations annexes récurrentes et impératives, facturées périodiquement, lorsqu'il s'agit de prestations dont l'exécution s'échelonne dans le temps ;
- les prestations annexes à l'acte, facturées à l'occasion de la réalisation de la prestation et/ou sur demande de l'utilisateur.

Depuis le précédent rapport sur le code de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux, la CRE a approuvé, par délibération du 15 mars 2018⁶, pour GRTgaz, les conditions générales des contrats de raccordement, de livraison et d'interface pour les GRD, de raccordement et de livraison pour les clients industriels, de raccordement et d'injection de biométhane, dans leurs versions soumises le 13 mars 2018.

GRTgaz a défini un partage des rôles très clair concernant les activités de facturation des prestations de raccordement. Certains rôles sont exclusifs, l'éditeur de la facture ne pouvant être le validant et réciproquement. Le chargé de comptes n'a d'ailleurs pas accès à l'application d'édition de la facture. L'assistant commercial et le chargé de compte sont de même niveau hiérarchique dans chaque Pôle Clients Territoires.

Les prix des prestations sont regroupés dans le catalogue de prestations et sont renseignés de façon manuelle par les salariés en région, les territoires gérant de façon autonome la facturation du raccordement et des prestations annexes. Les équipes nationales de la Direction Commerciale ne sont sollicitées qu'en cas de besoin (problème du SI facturation ou demande d'explication spécifique). La CRE constate que la procédure de facturation relève largement d'actions manuelles.

La CRE constate que GRTgaz ne dispose pas de procédures formelles sur la facturation des prestations de raccordement mais d'un logigramme partagé entre les acteurs concernés. Seule une procédure relative au recouvrement des prestations de raccordement et prestations annexes a été rédigée.

La CRE demande à GRTgaz de procéder à une formalisation des procédures liées à la facturation des prestations de raccordement et de les diffuser auprès des salariés concernés.

La CRE a procédé à l'analyse de certaines données de facturation afin de constater la déclinaison opérationnelle des processus de facturation et leur respect du principe de non-discrimination. L'analyse n'a montré aucune incohérence ou erreur majeure dans les données de facturation de l'échantillon.

Afin d'apporter plus de lisibilité et de compréhension aux clients raccordés au réseau, la CRE demande à GRTgaz de procéder à l'élaboration d'un document explicatif des données de facturation accompagnant l'envoi aux expéditeurs.

2.2.6 Teréga

La Direction Commerce et Régulation a pour mission de promouvoir le développement des infrastructures et des services (Département Développement Commercial), de négocier le cadre de commercialisation Transport et Stockage (Département tarification économie régulation) et d'assurer la relation Client (Département gestion commerciale).

Le Département gestion commerciale est en charge d'assurer l'interface entre l'opérateur et le client, de l'accompagner de la signature des contrats aux réclamations. L'activité du département gestion commerciale s'articule autour de trois services :

- le service *Front Office* en charge de la relation commerciale ;
- le service *Middle Office* en charge de l'exécution opérationnelle quotidienne des contrats ;
- le service *Back Office* en charge de gérer l'ensemble des réservations de capacités et de l'ensemble du processus de facturation.

2.2.6.1 La facturation de l'acheminement

La facturation mensuelle relative à un mois M des contrats d'acheminement transport (CAT) peut comprendre les postes suivants : l'ensemble des capacités du mois M, les services du mois M (accès PEG, offre de souscription à préavis court, etc.), les autres prestations du mois M (termes fixes de livraison), les postes liés aux quantités de la période M-1 (échanges aux PEG, ventes au titre de l'équilibrage, etc.), les correctifs (intérêts de retard, redistribution des dépassements) et les taxes et prélèvements.

⁶ Délibération de la CRE du 15 mars 2018 portant décision relative à l'évolution des procédures de raccordement aux réseaux de transport et à l'évolution des conditions générales des contrats de raccordements aux réseaux de transport de gaz naturel

Une facture est envoyée chaque mois par courrier. Cette facture comprend une page synthétisant les montants facturés à l'expéditeur par poste, le montant total hors TVA, la TVA et le Total TTC.

La CRE a procédé à une analyse de données de facturation sur la période allant du 1^{er} janvier 2017 au 31 mars 2018.

La CRE constate que Teréga a défini un partage des rôles très clair concernant les activités de facturation des prestations d'acheminement. Certains rôles sont exclusifs, l'éditeur de la facture ne pouvant être le validant et réciproquement.

Par ailleurs, l'ensemble des actions nécessaires à la facturation des prestations d'acheminement est largement automatisé, ce qui minimise le risque d'erreur ou de modification de données (quantité ou prix unitaire par exemple).

La CRE constate que Teréga dispose de procédures formalisées, mises à jour régulièrement et partagées entre l'ensemble des acteurs de la facturation, respectant les principes de transparence et de non-discrimination.

La CRE a procédé à l'analyse de certaines données de facturation afin de constater la déclinaison opérationnelle des processus de facturation et du respect du principe de non-discrimination. L'analyse n'a montré aucune incohérence ou erreur dans les données de facturation de l'échantillon.

Cependant, la CRE constate que la lisibilité des données de facturation des prestations d'acheminement n'est pas optimale et demande à Teréga de procéder à l'élaboration d'un document explicatif de la facture accompagnant l'envoi aux expéditeurs.

2.2.6.2 La facturation du raccordement et des prestations annexes

Avant la réalisation des ouvrages de raccordement, l'utilisateur du réseau et le GRT signent un contrat de raccordement, composé des conditions générales, des conditions particulières et de plusieurs annexes. Les conditions générales définissent notamment les obligations des parties et les principes généraux régissant les prestations :

- de raccordement, de livraison et d'interface pour les GRD ;
- de raccordement et de livraison pour les clients industriels ;
- de raccordement et d'injection de biométhane.

Depuis le précédent rapport sur le code de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux, la CRE a approuvé, par délibération du 15 mars 2018, pour Teréga, les conditions générales des contrats de raccordement, de livraison et d'interface pour les GRD, de raccordement et de livraison pour les clients industriels, ainsi que de raccordement et d'injection de biométhane, dans leurs versions soumises le 13 février 2018.

La facturation relative au raccordement et prestations annexes comporte des postes faisant référence au Catalogue des Prestations proposées par Teréga (en accès libre sur son site Internet) défini au regard des délibérations de la CRE. En application des dispositions L. 452-2 et L. 452.3 du code de l'énergie, Teréga garantit la fourniture des prestations du catalogue dans des conditions transparentes et non-discriminatoires.

Le catalogue comprend trois catégories de prestations :

- les prestations de base couvertes par le tarif d'acheminement, donc non facturées directement aux Clients raccordés ou raccordables ;
- les prestations annexes récurrentes et impératives, facturées périodiquement, lorsqu'il s'agit de prestations dont l'exécution s'échelonne dans le temps ;
- les prestations annexes à l'acte, facturées à l'occasion de la réalisation de la prestation et/ou sur demande de l'utilisateur.

Teréga a défini un partage des rôles très clair concernant les activités de facturation des prestations de raccordement. Certains rôles sont exclusifs, l'éditeur de la facture ne pouvant être le validant et réciproquement.

Teréga dispose de procédures formalisées, mises à jour régulièrement et partagées entre l'ensemble des acteurs de la facturation, respectant les principes de transparence et de non-discrimination.

Les prix des prestations sont regroupés dans le catalogue de prestations et sont renseignés de façon manuelle par les salariés. La CRE constate que la procédure de facturation relève largement d'actions manuelles.

La CRE a procédé à l'analyse de certaines données de facturation afin de constater la déclinaison opérationnelle des processus de facturation et au respect du principe de non-discrimination. L'analyse n'a montré aucune incohérence ou erreur majeure dans les données de facturation de l'échantillon. Toutefois, la CRE a relevé la présence de quelques données contractuelles erronées (nom du titulaire non valide lors de cession de contrat par

exemple) et de deux factures portant sur des prestations dont les avenants étaient en cours de signature. La CRE demande à Teréga de régulariser ces situations.

Afin d'apporter plus de lisibilité et de compréhension aux clients raccordés au réseau, la CRE demande à Teréga de procéder à l'élaboration d'un document explicatif des données de facturation accompagnant l'envoi aux clients raccordés au réseau de transport.

2.3 Les pratiques commerciales

2.3.1 Synthèse

Les politiques commerciales mises en place par Enedis et GRDF sont soit très récentes (Enedis), soit en cours d'élaboration (GRDF). Globalement ces politiques semblent appropriées. Toutefois, certaines d'entre elles méritent d'être suivies par la CRE. La CRE demande ainsi qu'Enedis et GRDF lui adressent un bilan annuel sur leur politique commerciale (nombre d'acteurs et partenaires concernés, montants et type d'aides accordés, répartition par région, résultats, types de contrôles effectués, etc.).

Les politiques commerciales de GRTgaz et Teréga se limitent à aménager les délais de paiement concernant les prestations de raccordement en cas de difficulté avec l'entreprise cliente. Les politiques commerciales n'impliquent aucun rabais ou réductions auprès des utilisateurs du réseau.

2.3.2 Enedis

2.3.2.1 Gestes clients et indemnisation en cas de réclamations clients

Enedis a mis en place un système de traitement des réclamations. Pour assurer ce traitement de façon non discriminatoire, des outils d'aide au traitement des réclamations sont mis à disposition des conseillers. La CRE constate que des contrôles internes sont également effectués au niveau national pour s'assurer du bon traitement des réclamations. Enedis a également mis en place un dispositif de mesure de la satisfaction client visant à résorber les insatisfactions. La CRE souligne que ce dispositif est pertinent et encourage Enedis à poursuivre sa mise en œuvre.

Enedis indique n'avoir mis en œuvre aucune politique commerciale impliquant l'attribution de rabais ou réductions, qui auraient pu s'apparenter à des traitements discriminatoires des clients du GRD. Enedis indique que des gestes commerciaux pouvaient être réalisés par le passé sporadiquement en cas d'insatisfaction client, mais que ces derniers n'étaient ni cadrés, ni tracés. À l'issue d'une phase d'expérimentation menée sur 9 directions régionales entre 2015 et 2016, Enedis a généralisé le dispositif « geste clients » en 2017.

Ce dispositif vise à accorder à un client du marché de masse (C5 ou P4) un « geste client » de manière spontanée (12% des cas), sur insatisfaction (recueillie via le dispositif de mesure de la satisfaction client, 15% des cas), sur réclamation (68% des cas) ou lors de l'instruction d'une saisine déposée auprès d'un médiateur (5% des cas). Les gestes clients se matérialisent par des versements aux clients, sous la forme de lettres-chèque ou de virements. Enedis indique que 8500 gestes clients ont été versés sur toute l'année 2017.

La CRE constate que le versement des gestes clients n'est pas automatique et laissé à l'appréciation du conseiller, sans validation hiérarchique, pour les montants inférieurs à un certain seuil. La CRE considère que cette pratique est susceptible d'être source de discrimination et demande à Enedis de réaliser un contrôle a posteriori par échantillonnage des versements inférieurs à ce seuil afin d'assurer un traitement non discriminatoire des clients d'Enedis.

La CRE demande en outre à Enedis de transmettre à la CRE un bilan annuel des actions menées en matière de pratiques commerciales (dispositif « geste client ») comportant des éléments chiffrés (nombre d'acteurs concernés, montants et type d'aides accordés, répartition par région, résultats, contrôles effectués, etc.).

2.3.3 GRDF

2.3.3.1 Gestes clients et indemnisation en cas de réclamations clients

GRDF a mis en place un système de traitement des réclamations et un parcours client dédié. La CRE constate que ce processus est bien formalisé (procédures et notes internes définies au niveau national et diffusées au sein des régions). GRDF a pris en compte les axes d'amélioration identifiés lors de ses propres contrôles internes lancés en 2015, 2017 et 2018 pour s'assurer du bon traitement des réclamations.

S'agissant des réponses apportées par GRDF aux réclamations, la CRE constate qu'une réclamation peut notamment donner lieu à une indemnisation en résolution amiable de cette réclamation/litige, lorsque les circonstances le justifient. Aucun budget ou suivi financier par GRDF ne semble exister dans ce domaine.

La CRE demande à GRDF d'établir une procédure nationale relative aux éventuels dédommagements/indemnisations accordés le cas échéant et de mettre en place un pilotage et un suivi harmonisés des indemnisations versées entre les régions. La CRE demande à GRDF de lui transmettre cette procédure et un bilan annuel des indemnisations accordées.

2.3.3.2 Promotion du raccordement au gaz naturel

GRDF a entrepris depuis 2008 d'enrayer les baisses constatées du nombre de consommateurs raccordés aux réseaux de distribution de gaz naturel. Dans cette optique, le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel en vigueur (tarif « ATRD5 ») a mis en place un nouveau cadre de régulation incitative visant, d'une part, à développer le nombre de raccordement de nouveaux consommateurs et, d'autre part, à inciter les consommateurs déjà raccordés aux réseaux de gaz à continuer de l'utiliser. En effet, plus il y a de consommateurs actifs raccordés aux réseaux de distribution, plus les coûts moyens par consommateur diminuent. En conséquence, le raccordement de consommateurs supplémentaires permet de diminuer le tarif payé par consommateur.

Plus précisément, ce mécanisme de régulation incitative est basé sur la mise en place d'un bonus « ex-ante » donné à GRDF correspondant aux trajectoires prévisionnelles de nombre de consommateurs raccordés utilisées pour établir le tarif ATRD5. Si les objectifs ne sont pas atteints et que le nombre de consommateurs raccordés aux réseaux est inférieur aux prévisions, GRDF sera pénalisé par une reprise du bonus prévisionnel à hauteur des écarts constatés. Ainsi, le cadre de régulation mis en place incite GRDF à développer le nombre de consommateurs raccordés et le rétribue uniquement en fonction des résultats obtenus. En conséquence, le tarif ATRD5 ne couvre aucun budget propre au développement dans les charges d'exploitation de GRDF.

Afin d'inciter les consommateurs à se raccorder à son réseau, GRDF développe différents partenariats tant sur le marché résidentiel grand public (partenariats avec les professionnels du gaz et les constructeurs de maisons individuelles) que sur le marché d'affaires (partenariats avec les promoteurs immobiliers, bailleurs sociaux, syndicats, etc.). Dans le cadre de ces partenariats, différentes contributions financières sont proposées par GRDF.

La CRE identifie un axe d'amélioration en matière de transparence s'agissant de ces partenariats. En effet, GRDF n'inscrit pas sur son site Internet les critères permettant aux professionnels du gaz ou aux constructeurs de maisons individuelles de devenir « partenaires » de GRDF. Le CRE demande ainsi à GRDF que les conditions de partenariat soient spécifiées sur son site Internet.

GRDF propose également plusieurs aides financières directement aux clients finaux :

- la prime « poêles et cheminées gaz » qui existe depuis l'année 2016. Cette prime est accordée au client disposant d'un logement dont la construction est achevée depuis plus de deux ans, situé en zone desservie par GRDF, qui fait installer par un professionnel, une cheminée gaz naturel, un poêle gaz naturel ou un insert gaz naturel. Cette prime est accordée pour des installations mises en service entre le 12 janvier et le 31 juillet 2018 ;
- la prime « client » pour le raccordement de toute nouvelle installation de chauffage central qui existe depuis 2009. Cette prime est accordée aux clients disposant d'un logement dont la construction est achevée depuis plus de deux ans situés en zone desservie par GRDF, et qui installent un chauffage central fonctionnant au gaz naturel en remplacement d'une installation ne fonctionnant pas au gaz naturel. Cette prime est accordée pour des installations mises en service entre le 2 janvier et le 31 juillet 2018;
- les aides à l'acquisition de véhicules GNV à destination des entreprises et des collectivités, lancées en 2017. GRDF accorde, sous conditions, dans certaines régions, une prime de 3 000 euros HT par poids lourd acheté.

La CRE constate que l'attribution de ces différentes aides par GRDF ne fait pas l'objet de contrôles, ni de comparaisons interrégionales au sein de GRDF. Si l'existence de ces aides commerciales est bien indiquée sur le site de GRDF, les procédures internes définies par GRDF pour leur attribution ne permettent pas de s'assurer d'un traitement et d'un service identiques à des clients placés dans la même situation.

Par ailleurs, la CRE s'interroge sur la pertinence de certaines aides dans le cadre de la promotion du raccordement au gaz naturel. La CRE réalisera dans le cadre des prochains travaux tarifaires sur les tarifs ATRD un retour d'expérience complet sur le mécanisme incitant GRDF à développer le nombre de consommateurs raccordés à son réseau. Dans ce contexte, la CRE demande à GRDF de transmettre chaque année à la CRE un bilan annuel relatif à l'ensemble de ces pratiques commerciales (politique de fidélisation, promotion du gaz naturel, etc.). Ce bilan devra rapporter les actions de GRDF en matière d'animation de filières, le nombre d'acteurs et partenaires concernés (CMI, installateurs PG, promoteurs immobiliers), les montants et type d'aides accordés, ainsi que leur répartition par région, les résultats (taux de prescription gaz), les contrôles effectués, etc.

2.3.4 RTE

2.3.4.1 Traitement des réclamations relatives à la facturation

Entre juillet 2017 et mars 2018, les réclamations relatives à la facturation représentent 7 dossiers.

Deux types de traitement sont employés par RTE :

- L'explication : l'accompagnement apporté par le pôle ACDC permet au client de mieux comprendre le processus de facturation et notamment les documents mis à leur disposition dans l'Espace Personnalisé Client (EPC).
- La correction : dans le cas où une erreur dans la facturation est identifiée alors que la facture est déjà générée, un avoir est généré (du même montant négatif) qui vient annuler comptablement la facture initiale. La régularisation est effectuée sur la facture suivante.

2.3.4.2 Gestes commerciaux et abandons de créance

Les gestes commerciaux et les abandons de créance représentent 1,5 M€ en 2016 et 900 k€ en 2017.

Un comité, présidé par le directeur commercial de RTE, analyse et valide, le cas échéant, les demandes de gestes commerciaux ou d'abandons de créances dont les principales raisons sont les suivantes :

- une erreur ou une maladresse ponctuelle du client qui a démontré sa bonne foi ;
- un manque d'accompagnement du client ; ou
- un fait générateur de la demande suite à une erreur de RTE.

Les gestes commerciaux ou abandons de créances peuvent prendre plusieurs formes :

- des dérogations peuvent être octroyées lorsque des demandes clients nécessitent la mise en œuvre de solutions constituant un écart par rapport aux règles, au vu de contextes particuliers. Elles sont toutefois bornées dans le temps et ne concernent qu'un seul client ;
- des créances peuvent être considérées comme irrécouvrables lorsque les poursuites intentées contre le débiteur n'ont pas abouti et ne peuvent être poursuivies ;
- on parle de jurisprudence lorsque, parce qu'elles sont incomplètes ou interprétables, les règles existantes ne permettent pas de conclure sur la réponse à donner à une demande client. La réponse qui est alors proposée pour le traitement de la demande client constitue une jurisprudence et vient à terme enrichir les évolutions des règles. Une jurisprudence est nécessairement bornée dans le temps et s'adresse à une catégorie de clients.

L'instruction de ces dossiers semble se faire sur une base non-discriminatoire mais aucun document ne peut en attester. En conséquence, la CRE demande à RTE de procéder à l'élaboration de lignes directrices formalisées pour le traitement des réclamations.

2.3.5 GRTgaz

GRTgaz a déclaré n'avoir mis en œuvre aucune politique commerciale impliquant la distribution de rabais ou réductions auprès des utilisateurs du réseau. Cependant, GRTgaz peut procéder à un aménagement des délais de paiement concernant les prestations de raccordement en cas de difficulté avec l'entreprise cliente. Tout aménagement de ce type est formalisé au moyen d'un avenant au contrat, signé par le Directeur commercial de GRTgaz.

La CRE n'a relevé aucun rabais dans l'échantillon de données de facturation audité.

2.3.6 Teréga

Teréga a déclaré n'avoir mis en œuvre aucune politique commerciale impliquant la distribution de rabais ou réductions auprès des utilisateurs du réseau. Cependant, Teréga peut procéder à un aménagement des délais de paiement concernant les prestations de raccordement en cas de difficulté avec l'entreprise cliente. La mise en place d'une telle disposition reste rare et subordonnée à une analyse en interne dans le cadre d'un comité d'arbitrage et validée par le Directeur Commerce et Régulation de Teréga.

La CRE n'a relevé aucun rabais dans l'échantillon de données de facturation audité.

2.4 Synthèse des principales évolutions attendues

Enedis : principales évolutions attendues

Préciser au consommateur dans son offre de raccordement, et le cas échéant dans sa convention de raccordement, si le prix facturé résulte d'une formule de coûts simplifiée, d'un chiffrage au canevas technique ou d'un appel d'offre conformément au barème de raccordement.

Poursuivre le traitement et l'analyse des réclamations afin d'identifier par région les principaux écarts donnant lieu à des réclamations, en particulier celles ayant trait au code de bonne conduite.

Transmettre à la CRE un bilan annuel des gestes clients réalisés et y apporter des éléments chiffrés (nombre d'acteurs concernés, montants accordés, répartition par région, résultats, contrôles effectués, etc.).

GRDF : principales évolutions attendues

Publier et communiquer auprès des clients et des autres acteurs du marché les informations utiles sur le traitement et le suivi des demandes de raccordement, comme par exemple les démarches pour pouvoir bénéficier d'un suivi « en compte » ou du statut d'installateur professionnel du gaz partenaire de GRDF.

Préciser plus clairement dans ses offres de raccordement et/ou dans une annexe à la facture, la désignation précise de l'élément et de son prix en complément des autres informations légales requises.

Formaliser au niveau national, et de façon harmonisée pour l'ensemble des régions, les modalités de prise en compte d'un B/I mutualisé, tel qu'appliqué par GRDF sur une affaire globale avec une participation financière des clients fixée au prorata de leurs consommations attendues respectives.

Développer en interne les outils ainsi que les procédures et notes internes pour s'assurer que le traitement des demandes de raccordement de sites de biométhane, ainsi que la facturation, soient réalisés de façon transparente et non discriminatoire.

Etablir une procédure nationale relative aux éventuels dédommagements/indemnités accordés et mettre en place le cas échéant un pilotage et un suivi harmonisés des indemnités versées par les différentes régions.

Transmettre à la CRE un bilan annuel des gestes clients réalisés et y apporter des éléments chiffrés (nombre d'acteurs concernés, montants, répartition par région, résultats, contrôles effectués, etc.).

Publier sur le site internet de GRDF les critères permettant de devenir « partenaire » de GRDF dans le cadre de partenariats relatifs à la promotion du gaz naturel.

Transmettre chaque année à la CRE un bilan annuel relatif à l'ensemble des pratiques commerciales en lien avec la promotion au raccordement au gaz naturel (politique de fidélisation, promotion du gaz naturel, etc.) rapportant les actions de GRDF en matière d'animation de filières, le nombre d'acteurs et partenaires concernés (CMI, installateurs PG, promoteurs immobiliers), les montants et type d'aides accordés, ainsi que leur répartition par région, les résultats (taux de prescription gaz), les contrôles effectués, etc.

RTE : principales évolutions attendues

Prévoir explicitement la possibilité de s'écarter de l'échéancier de paiement standard ainsi que les conditions à remplir pour l'activation de cette clause lors de la prochaine évolution des modèles de proposition technique et financière et des modèles de conventions de raccordement.

Poursuivre l'élaboration du document explicatif de la facturation du TURPE qui apporte de la lisibilité et de la compréhension aux clients.

Modifier le modèle de CART GRD afin de prévoir que les conditions générales des nouveaux modèles publiés par RTE se substituent de plein droit aux conditions générales du contrat en cours.

Améliorer le niveau de détail donné aux utilisateurs de réseau lors de l'élaboration d'un devis et de la facturation des prestations annexes sur devis.

Procéder à l'élaboration de lignes directrices formalisées pour le traitement des réclamations.

GRTgaz : principales évolutions attendues

Formaliser une procédure nationale relative à la facturation du raccordement et des prestations annexes et la transmettre à la CRE.

Réaliser un guide explicatif des factures d'acheminement et de raccordement à destination des expéditeurs.

Teréga : principales évolutions attendues

Réaliser un guide explicatif des factures d'acheminement et de raccordement à destination des expéditeurs.

Régulariser les situations relatives aux données contractuelles erronées (nom du titulaire d'un contrat invalide et signature de deux avenants).

3. DIVERSIFICATION DES ACTIVITES DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX

Dans un contexte d'émergence de nouveaux usages et modes de production d'énergie, certains gestionnaires de réseau ont fait part à la Commission de régulation de l'énergie (ci-après, « CRE ») de leur volonté de participer au développement en France des filières de gaz naturel pour véhicules (ci-après, « GNV »), de biométhane et d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques (ci-après, « IRVE »).

Cette diversification des activités dans le domaine concurrentiel souhaitée par les gestionnaires de réseaux doit être strictement encadrée. En effet, les gestionnaires de réseaux de transport (ci-après, « GRT ») et de distribution (ci-après, « GRD ») sont soumis, d'une part, à des obligations d'indépendance qui limitent leurs possibilités de participer au développement d'activités de production et de fourniture et, d'autre part, à une obligation générale de non-discrimination vis-à-vis des utilisateurs de leurs réseaux. En outre, toute activité développée par un gestionnaire de réseaux dans ces filières, qui relèvent du domaine concurrentiel, doit respecter les dispositions du droit de la concurrence.

La CRE avait déjà eu l'occasion de s'exprimer, dans son dernier rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel (RCBCI 2015-2016) publié en février 2017, sur la question des projets de prises de participations des gestionnaires de réseaux dans des stations GNV. La CRE avait relevé que la prise de participation de gestionnaires de réseaux au capital de certains utilisateurs du réseau de transport/distribution de gaz naturel était susceptible de faire peser un doute sur le respect par les gestionnaires de réseaux de leur obligation de traiter les utilisateurs de manière non-discriminatoire (RCBCI 2015-2016, pages 28-29 et 73).

C'est ainsi que la CRE s'est déclarée défavorable à ce type de prises de participation par les gestionnaires de réseaux et a demandé à ceux qui souhaiteraient tout de même s'engager dans cette voie, en raison de circonstances exceptionnelles, de lui en faire part au préalable.

Dans le cadre de la publication du présent rapport, la CRE a souhaité préciser sa position quant aux politiques de diversification des activités des gestionnaires de réseaux au regard (i) des règles d'indépendance prévues par le code de l'énergie et les directives 2009/72/CE (ci-après, « Directive électricité ») et 2009/73/CE (ci-après, « Directive gaz naturel ») du 13 juillet 2009⁷, (ii) de l'obligation de non-discrimination vis-à-vis des utilisateurs des réseaux et (iii) des principes du droit de la concurrence.

3.1 Conditions d'exercice d'une activité concurrentielle par les gestionnaires de réseaux

La CRE considère que les gestionnaires de réseaux doivent se concentrer avant tout sur leurs missions de service public. Ils n'ont pas vocation à développer des activités allant au-delà de leurs missions de service public en se substituant aux acteurs de marché.

A ce titre, toute diversification de l'activité d'un gestionnaire de réseau dans les filières biométhane, GNV ou IRVE, qui relèvent du domaine concurrentiel, doit respecter les principes du droit de la concurrence. Plus particulièrement :

- l'activité concurrentielle doit être accessoire (en termes notamment de chiffre d'affaires, de résultat net ou de capitaux engagés) par rapport à l'activité d'opérateur de réseau, de sorte qu'elle ne représente aucun risque financier significatif pour le gestionnaire de réseau ;
- afin de prévenir tout risque de subvention croisée, les gestionnaires de réseaux doivent a minima tenir une comptabilité séparée pour les activités relevant du domaine concurrentiel. Les tarifs d'utilisation des réseaux n'ont pas vocation à couvrir des coûts ou des risques supportés par les gestionnaires de réseaux qui ne seraient pas liés à l'exécution de leurs missions de service public. C'est en ce sens que la CRE privilégie la création de filiales dédiées aux activités concurrentielles des gestionnaires de réseaux ;
- les gestionnaires de réseau doivent s'abstenir de toute confusion d'image (marques, communications, etc.) entre leurs missions de service public et les activités qu'ils entreprennent relevant du domaine concurrentiel.

3.2 Rappel des obligations d'indépendance et de non-discrimination des gestionnaires de réseaux

Les secteurs de l'électricité et du gaz sont compartimentés en secteur d'activités obéissant à des règles d'organisation et des obligations différentes. Si les activités d'exploitation des réseaux de transport et de

⁷ Directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE ; Directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 2003/55/CE

distribution d'électricité et de gaz naturel sont régulées, celles de production et de vente aux consommateurs finals s'exercent sur des marchés concurrentiels.

La gestion des infrastructures de réseaux, réels supports de l'exercice de ces activités concurrentielles, est assurée par des personnes juridiquement distinctes⁸ et indépendantes de celles qui exercent des activités de production et de fourniture afin d'assurer un accès objectif, transparent et non-discriminatoire aux réseaux de transport et aux réseaux de distribution.

Cet impératif d'indépendance passe notamment par l'absence de tout conflit d'intérêts entre les activités de réseaux, d'une part, et les activités de production et de fourniture, d'autre part.

C'est ainsi que le code de l'énergie décline des règles d'indépendance et de « compartimentation » strictes entre ces activités.

Concernant les GRD, l'article L. 111-61 du code de l'énergie dispose que les sociétés gestionnaires d'un réseau de distribution exercent leurs activités de « *manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* ».

Concernant les GRT, l'article L. 111-11 du code de l'énergie dispose que les GRT certifiés sous le modèle « Gestionnaire de réseau de transport indépendant » (ci-après, « modèle 'ITO' ») « *ne peuvent détenir de participation directe ou indirecte dans une filiale de l'entreprise verticalement intégrée exerçant une activité de production ou de fournisseur* ».

Pour les GRT certifiés sous le modèle de la séparation patrimoniale (ci-après, « modèle 'OU' »), l'article L. 111-8-3 du code de l'énergie dispose que « *la ou les mêmes personnes ne peuvent [...] exercer un contrôle direct ou indirect sur un gestionnaire de réseau de transport ou sur un réseau de transport et un contrôle direct ou indirect ou un quelconque pouvoir sur une entreprise de production ou de fourniture* ». La notion de « quelconque pouvoir » correspond, en particulier « *au pouvoir d'exercer des droits de vote* », « *au pouvoir de désigner les membres du conseil de surveillance, du conseil d'administration ou des organes représentant légalement l'entreprise* » ou encore « *à la détention d'une part majoritaire dans le capital de l'entreprise* » (article L. 111-8-1 du code de l'énergie).

Bien que ces modèles prévoient différents degrés de séparation entre les activités de réseaux et les activités de production et de fourniture, la Commission européenne rappelle dans sa note interprétative sur le régime de séparation patrimoniale que chacun d'entre eux doit éliminer efficacement tout conflit d'intérêts entre producteurs, fournisseurs et opérateurs de réseaux⁹.

Dans cette logique, dans un souci de clarté et de simplicité, la CRE retient des principes communs quel que soit le type de gestionnaire de réseau concerné. Conformément aux dispositions du code de l'énergie, les gestionnaires de réseaux ne peuvent en aucun cas assumer directement des activités de fourniture ou de production. Par ailleurs, la CRE considère que seules des prises de participations sans aucun droit associé dans une société de fourniture ou de production, sont compatibles avec les obligations d'indépendance découlant du code de l'énergie et des Directives électricité et gaz naturel.

Enfin, la CRE tient à rappeler que l'accès non discriminatoire aux réseaux est consubstantiel au développement de marchés ouverts et concurrentiels ainsi qu'à l'émergence de nouvelles filières dans le secteur énergétique. Toute discrimination entre les acteurs de marché de la part des gestionnaires de réseaux constituerait un obstacle à l'accès effectif à une infrastructure essentielle nécessaire au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel, ainsi qu'au bon développement d'une concurrence sur les marchés amont et aval.

3.3 Modalités de participation des gestionnaires de réseaux au développement des filières biométhane, GNV et IRVE

En pratique, les gestionnaires de réseaux envisagent leur participation au développement des filières biométhane, GNV et IRVE selon différentes modalités : soit au travers de prises de participation financières dans des sociétés de production de biométhane (3.3.1), soit dans le cadre du déploiement de stations GNV ou d'IRVE (3.3.2).

⁸ Concernant les GRD, il convient de rappeler que l'article L. 111-57 du code de l'énergie n'impose une séparation juridique, c'est-à-dire une filialisation des activités de gestion de réseaux de distribution, qu'aux GRD desservant plus de 100 000 clients.

⁹ Commission Européenne, Staff Working Paper, "Interpretative note on Directive 2009/72 EC and Directive 2009/73 EC : The Unbundling Regime", Bruxelles, 2010, p.4 : "Although these models provide for different degrees of structural separation of network operation from production and supply activities, each of them is expected to be effective in removing any conflict of interests between producers, suppliers and transmission system operators."

3.3.1 Prises de participations financières dans des sociétés de production de biométhane

Comme indiqué précédemment, la CRE considère que seules des prises de participation sans aucun droit associé dans une société de fourniture ou de production, sont compatibles avec les obligations d'indépendance découlant du code de l'énergie et des Directives électricité et gaz.

Ainsi, en cas de prise de participation « directe » dans une société de fourniture ou de production par un gestionnaire de réseau (ou une filiale dédiée), cette participation ne devrait offrir aucun des droits traditionnellement associés à la détention d'actions ou de parts sociales, à savoir notamment (i) aucun droit de vote ni (ii) aucun pouvoir de nomination des mandataires sociaux ou dirigeants.

Une alternative à une participation « directe » dans une société de fourniture ou de production pourrait être une prise de participation « indirecte » au travers d'un fonds d'investissement. De tels fonds de placement, en tant qu'organismes de détention collective d'actifs financiers, peuvent être dédiés à de l'investissement dans la filière biométhane.

Les investisseurs dans un fonds d'investissement confient classiquement la gestion du fonds à une société de gestion agréée par l'Autorité des marchés financiers. Cette société est chargée de réaliser l'ensemble des investissements et désinvestissements du fonds et de gérer ses participations. Ainsi, en principe, seule la société de gestion est en mesure d'exercer des droits sur les sociétés dans lesquelles le fonds investit.

Toutefois, l'exercice de ces droits peut également remonter au niveau des investisseurs dans l'hypothèse où les investisseurs (seul ou collectivement) auraient la possibilité d'exercer une influence sur la société de gestion, s'agissant notamment de réalisation des investissements/désinvestissements ou encore de la gestion des participations.

Ainsi, d'éventuelles prises de participation « indirectes » par un ou plusieurs gestionnaires de réseaux dans une société de fourniture ou de production au travers d'un fonds d'investissement ne sont compatibles avec les obligations d'indépendance découlant du code de l'énergie que si la société de gestion fait réellement « écran » entre les investisseurs dans le fonds et les sociétés dans lesquelles le fonds investit. A cet égard, la CRE sera particulièrement attentive aux garanties suivantes :

- la société de gestion est indépendante des gestionnaires de réseau (aucune détention capitalistique) ;
- la société de gestion est en mesure de décider librement des investissements et désinvestissements réalisés par le fonds ;
- seule la société de gestion est en mesure d'exercer des droits sur les sociétés dans lesquelles le fonds investit ;
- il n'existe aucune possibilité pour les investisseurs (seuls ou collectivement) d'influencer la société de gestion, et plus globalement la gestion du fonds.

3.3.2 Déploiement de stations GNV et d'IRVE par les gestionnaires de réseaux

Certains gestionnaires de réseaux souhaitent être initiateurs d'une nouvelle dynamique dans les filières GNV ou IRVE.

Comme rappelé précédemment, la CRE avait déjà eu l'occasion d'émettre, dans son précédent RCBCI, des réserves sur des projets de déploiement de stations GNV. Par ailleurs, dans son rapport sur les réseaux électriques au service des véhicules électriques publié au mois d'octobre 2018, la CRE a indiqué que les gestionnaires de réseaux n'avaient pas vocation à aller au-delà des missions de service public en se substituant aux acteurs de marché pour déployer et exploiter des bornes de recharge.

En effet, dans la mesure où les stations GNV ou les IRVE sont des utilisateurs du réseau, le fait pour un gestionnaire de réseau de développer une telle activité, de sorte qu'il pourrait se trouver en concurrence avec d'autres utilisateurs de son réseau, ferait peser un risque de traitement discriminatoire au profit des projets auxquels il participe.

Compte tenu de ce qui précède, la CRE considère que les gestionnaires de réseaux ne sauraient déployer en propre des stations GNV et/ou des IRVE. Cette interdiction de principe est également affirmée par l'article 33 du projet de nouvelle directive établissant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité qui dispose que « les gestionnaires de réseau de distribution ne sont pas autorisés à posséder, développer, gérer et exploiter des points de recharge pour véhicules électriques »¹⁰. Toutefois, par dérogation à cette interdiction, les gestionnaires de

¹⁰ Traduction de la CRE.

réseau de distribution pourraient posséder, développer, gérer ou exploiter des points de recharge pour véhicules électriques dans l'hypothèse où une défaillance de marché serait caractérisée¹¹.

En conséquence, seule une intervention au travers de prises de participations (par le gestionnaire de réseau lui-même ou une filiale dédiée) dans des sociétés actives dans les filières du GNV et des IRVE pourrait être envisagée par les gestionnaires de réseaux. Outre les réserves émises dans la partie 3.1 « *Conditions d'exercice d'une activité concurrentielle par les gestionnaires de réseaux* », ces prises de participations devront demeurer minoritaires et ne donner aucun pouvoir contrôlant aux détenteurs de parts et d'actions. Il est également précisé que ces participations ne sont pas couvertes par les tarifs d'utilisation des réseaux. Enfin, les gestionnaires de réseaux devront (i) rendre publiques l'ensemble des participations qu'ils détiennent dans les entreprises des filières concernées (biométhane, GNV et IRVE) et (ii) transmettre un bilan annuel de ces prises de participation à la CRE.

¹¹ L'article 33 (4) du projet de directive établissant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité prévoit que les États membres ou leurs autorités compétentes désignées doivent organiser une consultation publique à intervalles réguliers ou au moins tous les cinq ans afin de réévaluer l'intérêt potentiel des acteurs de marché à exploiter ou gérer des points de recharge pour véhicules électriques.

4. ORGANISATION ET STRUCTURE JURIDIQUE DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION

4.1 Contexte

A l'occasion de la publication du présent rapport, la CRE souhaite revenir sur la façon dont les entreprises locales de distribution (ELD) ont revu leur organisation et structure juridique afin de se conformer aux articles L. 111-57 à L. 111-66 du code de l'énergie.

L'article L. 111-57 du code de l'énergie dispose que « *la gestion d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients sur le territoire métropolitain continental est assurée par des personnes morales distinctes de celles qui exercent des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* ».

Par ailleurs, les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie prévoient que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution [...] de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* ».

Toutefois, les ELD, réalisant historiquement des activités de distribution, mais aussi des activités de fourniture et de production, ne présentaient jusqu'à aujourd'hui pas toutes une organisation leur permettant d'exercer leurs activités de gestionnaire de réseaux de distribution (GRD) de façon pleinement indépendante. Constatant que l'organisation de certaines ELD n'était pas conforme aux dispositions du code de l'énergie, la CRE, à l'occasion de la publication de ses rapports successifs, a adressé plusieurs recommandations visant à aller dans le sens d'une meilleure conformité de leur situation aux impératifs du code de l'énergie.

En réponse à ces recommandations, les ELD ont revu leur organisation et structure juridique :

- SRD et Gérédis ont poursuivi leur réorganisation afin de passer d'une situation de GRD « léger » - situation dans laquelle le GRD sous-traite massivement ses prestations d'ordre technique au fournisseur historique - à une situation de GRD « lourd », dans laquelle le GRD est effectivement doté de l'ensemble des moyens humains et techniques lui permettant de réaliser ses prestations techniques ;
- Strasbourg Electricité Réseaux et le groupe ES se sont réorganisés afin de créer un GRD qui ne soit plus maison-mère du fournisseur historique d'électricité ES Energies Strasbourg ;
- Régaz-Bordeaux et le groupe Bordeaux Energies Métropole, créé à cet effet, ont retenu une organisation qui conduit Régaz-Bordeaux à ne plus être la maison-mère du fournisseur historique de gaz naturel Gaz de Bordeaux ;
- le groupe Gaz Electricité de Grenoble (GEG) s'est réorganisé et a créé le GRD GreenAlp, filiale du fournisseur historique à la suite du passage du seuil des 100 000 clients desservis en électricité ;
- R-GDS a fait part à la CRE de ses objectifs d'évolution de la situation de R-GDS relative à sa prise de participation dans des activités de production de biométhane.

La CRE salue l'ensemble de ces évolutions, ci-après détaillées dans les fiches consacrées à chacune des ELD concernées.

La CRE considère que ces évolutions organisationnelles, parfois lourdes à mettre en place, sont un prérequis au développement d'une concurrence libre et loyale au bénéfice du consommateur final.

Le présent dossier vise à exposer les trois structures juridiques retenues et mises en œuvre par les GRD et rappelle les différentes mesures à appliquer pour s'assurer que les GRD respectent pleinement le principe d'indépendance vis-à-vis de toute activité de fourniture d'électricité ou de gaz. La position de la CRE vis-à-vis de la diversification des activités des gestionnaires de réseaux (notamment production de biométhane, GNV et IRVE) est quant à elle détaillée dans le dossier thématique dédié précédent.

4.2 Les différentes organisations juridiques des ELD







Les 7 ELD desservant plus de 100 000 clients ont mis en place trois types d'organisation différents afin de satisfaire aux attentes de la CRE en matière d'indépendance vis-à-vis de toute activité de fourniture d'énergie conformément aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie :

- l'organisation « GRD indépendant », dans laquelle le GRD n'a aucun lien capitalistique avec la société de fourniture, est théoriquement l'organisation idéale en matière d'indépendance. Dans cette configuration, l'indépendance de gestion du GRD vis-à-vis de la fourniture est évidemment assurée ;
- l'organisation « GRD filiale du fournisseur historique », dans laquelle l'activité de GRD est logée dans une filiale de l'ELD : dans cette configuration, la maison-mère de la filiale GRD réalise l'activité de

fourniture au TRV. Cette maison-mère peut par ailleurs réaliser des activités de production ou de fourniture en offre de marché, soit directement, soit dans une filiale distincte de la filiale GRD. Cette organisation exige que différentes mesures soient appliquées pour assurer l'indépendance de gestion du GRD vis-à-vis de sa maison-mère. Au-delà du cas particulier des ELD, c'est le schéma dans lequel s'inscrivent les sociétés Enedis et GRDF ;

- l'organisation « en râteau », dans laquelle une maison-mère « holding » voit ses différentes activités (dont la distribution, la fourniture et la production d'énergie) logées dans des filiales distinctes. Les sociétés de distribution, de fourniture et, le cas échéant, de production d'énergie sont dans ce schéma des sociétés « sœurs », et aucune n'est économiquement intéressée aux résultats de l'autre. Différentes mesures doivent pour autant être prises pour assurer l'indépendance effective du GRD : il s'agit par exemple de s'assurer que les informations commercialement sensibles (ICS) auxquelles les salariés de la holding peuvent avoir accès dans le cadre de prestations pour le compte du GRD ne soient pas communiquées à la filiale de fourniture.

Quatre ELD ont retenu une organisation « GRD filiale du fournisseur », deux ELD ont retenu une organisation « en râteau » et seul R-GDS s'est organisé en GRD indépendant. Les choix des GRD sont détaillés dans le tableau suivant :

Société	Energie	Organisation retenue	Logo GRD	Logo fournisseur	Détails
Gérédis		GRD filiale du fournisseur			GRD filiale du fournisseur historique Séolis depuis 2008. Transformation de Gérédis en 2018 en « GRD lourd », matérialisé par le transfert de Séolis à Gérédis de la direction « Exploitation Réseaux » et de la direction « Travaux Réseaux et Postes Sources ».
GreenAlp		GRD filiale du fournisseur			Filialisation en 2019 de la direction GRD de Gaz Electricité de Grenoble en application de l'article L. 111-57 du code de l'énergie, à la suite du dépassement du seuil de 100 000 clients desservis par le GRD en électricité.
SRD		GRD filiale du fournisseur			GRD filiale du fournisseur historique Sorégies depuis 2008. Transformation en 2017 en GRD « lourd », matérialisée par le transfert de 150 agents de Sorégies à SRD.
Strasbourg Electricité Réseaux		Râteau			Réorganisation juridique en 2017 pour que le GRD ne soit plus maison-mère du fournisseur ES Énergies Strasbourg (filialisation du fournisseur et du GRD) et création de la marque Strasbourg Electricité Réseaux.
URM		GRD filiale du fournisseur			GRD filiale du fournisseur historique UEM depuis 2008.
Régaz-Bordeaux		Râteau			Réorganisation juridique du groupe en 2018 pour que le GRD ne soit plus la maison-mère du fournisseur Gaz de Bordeaux (filialisation du fournisseur et du GRD).
R-GDS		GRD indépendant		Non applicable	Cession par la société Réseau GDS en 2012 de sa filiale de fourniture Enerest à Electricité de Strasbourg.

4.3 Mesures à mettre en œuvre pour assurer l'indépendance effective des ELD

Chacun des schémas présentés ci-dessus permet en principe d'assurer le respect des dispositions relatives à l'indépendance vis-à-vis de l'activité de fourniture d'énergie de l'article L. 111-61 du code de l'énergie. Plusieurs modalités doivent néanmoins être respectées dans les organisations « râteau » et « GRD filiale du fournisseur », afin de garantir que le GRD exerce en pratique ses activités de façon indépendante et sans risque de discrimination au profit du fournisseur historique, que ce dernier soit une société « sœur » ou bien sa maison-mère.

La CRE est dans cette optique particulièrement attentive au respect par les GRD des points suivants :

- **Confusion d'image** : Conformément aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie, les GRD desservant plus de 100 000 clients et les sociétés de production ou de fourniture qui les contrôlent s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. A ce titre :
 - le GRD est propriétaire de la ou des marques qui l'identifient en tant que gestionnaire de réseau de distribution et doit en gérer seul l'utilisation. La CRE salue à ce titre le déploiement des marques Strasbourg Electricité Réseaux et GreenAlp, distinctes de celles de leurs maisons-mères respectives et propriétés des GRD. La CRE déplore toutefois le manque d'avancée concernant la proximité entre les marques URM et UEM (cf. section dédiée à URM) ;
 - dans le cas « GRD filiale du fournisseur », la mise en place et le respect d'une convention de communication entre le GRD et le fournisseur historique, cadrant leurs domaines de communication respectifs, est nécessaire.
- **Protection des ICS dont dispose le GRD** : la protection des ICS implique notamment la séparation physique des agents du GRD et de ceux du fournisseur historique, le cloisonnement de leurs systèmes d'information respectifs ainsi que la signature d'engagement de confidentialité et de protection des ICS non seulement par les agents du GRD mais aussi par ceux de la maison-mère lorsque celle-ci réalise des prestations pour le compte du GRD. A ce sujet, des efforts doivent encore être consentis par SRD et GreenAlp (cf. sections dédiées à SRD et GreenAlp).
- **Absence de conflits d'intérêts entre les activités de distribution et de fourniture** :
 - **Indépendance des responsables de la gestion du GRD¹²** : Conformément aux dispositions de l'article L. 111-66 du code de l'énergie, les responsables de la gestion du GRD ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. La CRE veille à ce que ce principe soit inscrit dans les statuts constitutifs des ELD, et demande notamment dans le présent rapport à la société Régaz-Bordeaux de l'appliquer à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD.
 - **Rémunération des agents du GRD** : Afin d'assurer que les agents du GRD, et notamment les dirigeants et cadres dirigeants, ne se retrouvent pas en situation de conflit d'intérêt, la rémunération des salariés du GRD, et notamment les critères de détermination et de versement de primes liées à la performance de l'entreprise (intéressement) ou représentant une quote-part de ses bénéfices (participation) ne doivent pas dépendre de la performance du fournisseur historique. Il est par ailleurs demandé que la politique de rémunération exercée par le groupe auquel appartient le GRD ne permette pas la distribution d'actions du fournisseur historique aux responsables de la gestion du GRD.
- **Mise à disposition du GRD de l'ensemble des moyens humains, techniques et financiers lui permettant de réaliser ses activités** : le GRD doit disposer d'une pleine indépendance fonctionnelle et matérielle. Cette exigence a notamment imposé la transformation de Gérédis et SRD de GRD « léger » à celui de GRD « lourd » : pour chacun de ces GRD, la maison-mère, également fournisseur historique, réalisait jusqu'alors l'ensemble des prestations techniques liées au réseau pour le compte des GRD, qui ne disposaient donc *de facto* pas de cette indépendance, situation non soutenable au regard de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.
- Concernant les domaines d'activités sortant du cœur de métier du GRD (administratif, RH, juridique, SI...) : le GRD peut décider d'externaliser ces prestations, y compris auprès de sa maison-mère, aux conditions suivantes :

¹² La note interprétative de la Commission européenne sur les directives 2009/72 EC et 2009/73 EC du 22 janvier 2010 indique que le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux plus hauts dirigeants (membres du directoire ou du conseil d'administration) qui ont des pouvoirs de décision (« *decision-making powers* ») mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier, le « *management* » opérationnel (« *operational (middle) management* »).

- formalisation des prestations réalisées dans une convention de prestations transmise à la CRE ;
- justification de l'intérêt économique pour le GRD à ne pas réaliser ces activités lui-même ;
- respect des conditions de marché ;
- respect de la pleine et entière indépendance de gestion du GRD, notamment concernant les ressources humaines (le prestataire ne peut pas influencer sur la politique de recrutement ou de rémunération du GRD) ou encore les systèmes d'information (en tant que maître d'ouvrage, le GRD doit rester libre de ses choix d'infrastructures et de développement SI) ;
- mise en place et contrôle de règles strictes de protection des ICS dont dispose le GRD auxquelles le prestataire pourrait avoir accès dans le cadre de ses prestations.

4.4 Accès aux réseaux et ouverture du marché sur le territoire des ELD








La CRE salue les avancées constatées au cours des années passées concernant l'organisation des ELD. La pleine indépendance des GRD est une composante indispensable de la garantie d'un accès non-discriminatoire aux réseaux, qui conditionne elle-même l'ouverture du marché de la fourniture d'énergie.

Afin d'assurer un accès non-discriminatoire à leur zone de desserte, la CRE rappelle également aux différentes ELD, comme détaillé dans leurs fiches respectives, qu'elles devront saisir la CRE de nouveaux modèles de contrats d'accès aux réseaux publics de distribution, sur la base du modèle de contrat commun élaboré dans le cadre de la concertation menée sous l'égide de la CRE.

Toutefois, ces évolutions positives des organisations des ELD, enfin abouties (ou sur le point de l'être) plus de dix ans après l'ouverture totale des marchés de l'électricité et du gaz naturel, ne doivent pas masquer le problème majeur qu'est l'absence de concurrence sur leurs territoires, alors qu'elle se développe avec dynamisme sur les territoires d'Enedis et de GRDF.

Plus précisément, si les règles formelles d'indépendance sont désormais globalement respectées, permettant un niveau correct d'ouverture du marché sur le segment des moyennes et grandes entreprises, la concurrence sur le segment des consommateurs résidentiels et des très petites entreprises est toujours inexistante (cf. tableau ci-dessous). Sur ces territoires, ce sont environ 1,2 million de consommateurs d'électricité et environ 400 000 consommateurs de gaz naturel qui ne peuvent véritablement faire jouer la concurrence en choisissant leur fournisseur. En gaz, cette situation est d'autant plus préoccupante que les tarifs réglementés de vente de gaz naturel, y compris pour les clients résidentiels, sont amenés à disparaître à l'horizon 2023.

Ce sujet fera l'objet d'une attention particulière de la CRE au-delà du suivi des règles d'indépendance et du respect des codes de bonne conduite. Dans un premier temps, la CRE consultera les acteurs du marché, et notamment les fournisseurs.

TAUX D'OUVERTURE DU MARCHÉ DE LA FOURNITURE SUR LES ZONES DE DESSERTE DES ELD DESSERVANT PLUS DE 100 000 CLIENTS				
ELD	Energie	Caractéristiques de la zone de desserte	Part de marché des fournisseurs alternatifs en nombre de sites :	
			Electricité : segment BT≤36kVA Gaz naturel : segment résidentiel	Electricité : segment BT>36kVA & HTA Gaz naturel : segment professionnel
Gérédis		155 000 clients répartis sur 259 communes rurales des Deux-Sèvres	0,2 %	9,8 %
GreenAlp		125 000 clients répartis sur 13 communes d'Isère et de Savoie, dont Grenoble	0,4 %	24,5 %
SRD		150 000 clients répartis sur 252 communes de la Vienne	0,1 %	6,5 %
Strasbourg Electricité Réseaux		537 000 clients répartis sur 400 communes du Bas-Rhin, dont Strasbourg	0,3 %	10,6 %
URM		170 000 clients répartis sur 140 communes de Moselle, dont Metz	0,3 %	12,2 %
Régaz-Bordeaux		217 000 clients répartis sur 46 communes de Gironde, dont Bordeaux	0,1 %	17,7 %
R-GDS		107 000 clients répartis sur 117 communes du Bas-Rhin, dont Strasbourg	0,6 %	4,6 %

NB : les taux d'ouverture du marché de la fourniture indiqués sur ce tableau sont ceux observés au mois de septembre 2018. Ces taux d'ouverture n'incluent pas les filiales d'ELD dans la part de marché des fournisseurs alternatifs.

PARTIE 2 : **LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX** **DE DISTRIBUTION**

1. ENEDIS

Enedis est le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) d'électricité en France, détenu à 100 % par EDF SA et desservant environ 95 % des clients sur le territoire métropolitain continental. Au 30 septembre 2018, il dessert environ 36 565 000 points de livraison dont 21 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

1.1 Synthèse

En 2017 et 2018, Enedis a mis en œuvre la quasi-totalité des demandes et recommandations formulées par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) dans son précédent rapport.

La CRE note en particulier avec satisfaction que les engagements pris par Enedis à la suite de l'enquête sur l'achat et la pose par l'opérateur de compteurs et autres matériels portant le marquage « EDF » ont été respectés. Les mesures prises par Enedis dans ce cadre visaient à la fois à masquer le marquage « EDF », ainsi qu'à revoir en profondeur les processus d'achat des matériels électriques. Cette révision s'est notamment traduite par l'internalisation d'un certain nombre d'activités liées aux achats.

La CRE considère que l'ensemble des actions entreprises sur la période 2017-2018 ont permis de renforcer l'indépendance d'Enedis vis-à-vis de sa maison-mère. Ce renforcement s'est notamment traduit par la poursuite de la séparation des SI d'Enedis, à travers l'internalisation de prestations supplémentaires.

La CRE considère toutefois que plusieurs points relevant du domaine RH, dont certains avaient déjà été identifiés dans le précédent rapport, restent à traiter. Ces points concernent notamment la distribution d'actions aux cadres dirigeants d'Enedis, ainsi que le suivi de la participation des salariés d'Enedis aux événements et manifestations du groupe EDF.

Concernant le respect du code de bonne conduite, Enedis a tenu la quasi-totalité de ses engagements en 2017 et en 2018 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

La CRE veillera au maintien dans la durée des bons niveaux atteints par Enedis en termes, d'une part, d'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère et, d'autre part, du respect du code de bonne conduite.

1.2 Indépendance

1.2.1 Autonomie de fonctionnement et de moyens

1.2.1.1 Enquête sur l'achat et la pose par Enedis de compteurs et autres matériels portant le marquage « EDF »

Rappel des principaux constats de l'enquête

Dans son précédent rapport, la CRE avait indiqué avoir constaté en juillet 2014 que des compteurs portant un logo « EDF » avaient été posés à une date récente par Enedis.

Dans ce contexte, et en application des articles L. 135-1 à L. 135-16 du code de l'énergie, une enquête avait été ouverte par la CRE le 10 septembre 2014 sur ces pratiques susceptibles de porter atteinte à diverses dispositions du code de l'énergie.

L'enquête a révélé qu'Enedis avait posé des matériels comportant un marquage « EDF » après le 1^{er} janvier 2008, date de création d'ERDF (aujourd'hui Enedis). Ainsi, de janvier 2008 à décembre 2013, ont été posées d'importantes quantités de compteurs et autres équipements portant un marquage « EDF ».

L'enquêteur a considéré que la pose massive de compteurs et autres équipements portant un marquage « EDF » et l'absence, avant 2014, de toute mesure visant à mettre fin à cette situation dont les dirigeants d'Enedis avaient connaissance, caractérisaient des manquements d'Enedis à son obligation d'indépendance vis-à-vis d'EDF, et notamment :

- un manque d'indépendance dans la conduite du processus d'achat de compteurs et des autres équipements ;
- un manque d'indépendance dans la définition des spécifications techniques des compteurs et des autres équipements.

Il a par ailleurs été considéré que ces constats traduisaient une ineffectivité des procédures d'alerte interne et de la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance.

Dans les courriers adressés à l'enquêteur en mai et octobre 2016, Enedis et EDF ont décrit les mesures correctrices prises et ont pris des engagements afin de mettre fin aux pratiques constatées et de prévenir toute pratique analogue à l'avenir.

Au regard de ces différentes mesures, et dans le contexte de l'évolution importante constituée par le changement de marque et d'identité sociale du distributeur, le Président de la CRE a informé Enedis et EDF par lettres du 5 décembre 2016, de sa décision de ne pas saisir le comité de règlement des différends et des sanctions de la CRE.

Mesures correctrices prises par Enedis et EDF

Conformément aux engagements pris par Enedis et EDF à la suite de l'enquête de la CRE, plusieurs actions, de différentes natures, ont été menées par ces deux sociétés.

Ces actions visaient, d'une part, à masquer le marquage « EDF » sur les matériels déjà posés et, d'autre part, à revoir les processus d'achat de matériel électrique afin de prévenir la survenance de toute pratique analogue à l'avenir.

Masquage du marquage des matériels

Le déploiement des compteurs Linky va conduire à remplacer 90 % des 35 millions de compteurs C5 (compteurs des utilisateurs raccordés en BT et dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA) d'ici 2021. Depuis la fin d'année 2016, le distributeur a intégré à ses activités de relève la pose d'un autocollant neutre (sticker) sur les compteurs bleus électroniques (CBE) construits entre 2008 et 2014 et ne disposant pas de boîtier de téléreport, soit un parc de 1,7 million de compteurs.

Un contrôle interne a été réalisé par Enedis en fin d'année 2018. Les résultats de ce contrôle ont permis de constater, qu'à cette date, près d'un million de compteurs, soit 58 % du parc de compteurs concernés, se sont vus apposer un sticker.

Il est à noter que le parc de compteurs devant faire l'objet d'une opération de pose de sticker se réduit mécaniquement tous les mois du fait de l'avancement du projet de déploiement du compteur Linky.

La CRE considère que l'opération de pose de stickers sur ces compteurs CBE par les prestataires de relève se poursuit donc à un rythme compatible avec l'échéance de 2021 sur laquelle l'entreprise s'est engagée.

Une action similaire est menée par le distributeur depuis octobre 2016 pour poser un autocollant neutre sur les 17 000 compteurs ICE (compteurs des utilisateurs raccordés en HTA). Le traitement de ces compteurs est quasi-finalisé : à date, 93 % de ces compteurs ont été étiquetés.

La CRE considère que les engagements pris par Enedis quant aux dispositions visant à masquer le marquage des compteurs sont en passe d'être tenus.

Une difficulté spécifique avait en revanche été identifiée pour ce qui relève des coffrets. Ces coffrets ont en effet été conçus afin d'empêcher toute marque de type graffiti ou tout collage d'affiche. Ces dispositions rendent le collage d'un sticker inadapté aux coffrets. Enedis avait dans un premier temps étudié une solution qui consiste à fixer un cache fabriqué dans un plastique aux mêmes caractéristiques isolantes que le coffret. Cette solution n'a cependant pas été mise en œuvre en raison de son coût (environ 100 M€). Enedis a, depuis la publication du dernier rapport, poursuivi ses recherches de solutions pour occulter le logo « EDF ». Ces recherches complémentaires n'ont pas permis de trouver de solution technique qui permettrait, à un coût raisonnable pour la collectivité, de masquer le marquage « EDF » sur les coffrets concernés.

Face au constat d'absence de solution satisfaisante, la CRE considère qu'il n'est pas opportun de donner suite à la recommandation exprimée dans le précédent rapport quant au masquage du marquage des coffrets.

Révision des processus d'achat des matériels électriques

L'enquête menée par la CRE avait mis en évidence le rôle important d'EDF au sein du processus d'achat de compteurs et autres équipements d'Enedis : EDF était en effet associée à la prise de décision relative à la définition du besoin à un stade très en amont de la procédure d'achat. Ces constats traduisaient un manque d'indépendance d'Enedis vis-à-vis d'EDF dans la conduite de son processus d'achat.

Respectant ses engagements, Enedis a entrepris en 2016 la reprise de la maîtrise d'ouvrage de la fonction achat des matériels électriques nécessaires à son activité industrielle. Ce transfert a été finalisé au 1^{er} juin 2017, dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel d'EDF et d'Enedis.

Enedis a par ailleurs créé en son sein un pôle « achats IT » dédié aux achats de maîtrise d'ouvrage « informatique et télécom ». Ce pôle est opérationnel depuis la fin d'année 2017.

L'enquête avait également révélé une inefficacité des procédures d'alerte interne et de sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance dans la mesure où, d'une part, une seule alerte relative à la pose d'un coffret marqué « EDF » avait été remontée au niveau national alors que la commande et la pose des compteurs et équipements avaient impliqué un grand nombre de collaborateurs d'Enedis à tous les niveaux hiérarchiques et, d'autre part, aucune suite n'avait été donnée à cette alerte.

Dans ce contexte, le Président de la CRE avait demandé à Enedis de transmettre à la CRE d'ici au 1^{er} juillet 2017 un plan d'actions « *visant à rendre effectives les procédures d'alerte interne et de sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance* ». Ce plan a été transmis à la CRE le 30 juin 2017. Il détaille les mesures prises par l'opérateur visant à poursuivre les actions de détection des écarts d'une part, et l'engagement de l'entreprise quant au respect du code de bonne conduite d'autre part. Pour ce qui relève du premier volet (i.e. détection des écarts), les actions entreprises, qui s'inscrivent également dans le cadre du projet de changement de marque, ont notamment permis de définir les procédures d'alerte relatives à la distinction d'image (cf. paragraphe 1.2.2.1). Par ailleurs, chaque entité d'Enedis intègre dorénavant, dans l'analyse de risques menée dans le cadre de son programme de conformité, un volet dédié à la détection et la correction des écarts vis-à-vis des principes du code de bonne conduite et indépendance.

Enedis a également renforcé ses exigences vis-à-vis de ses salariés en termes de respect du principe d'indépendance. Ce principe, déjà présent dans une formation dédiée aux salariés de l'entreprise, est dorénavant renforcé grâce à une action de recyclage destinée aux salariés ayant bénéficié de la formation initiale, qui a été mise en place en 2017 et qui devrait prendre fin dans le courant de l'année 2019.

La CRE demande à Enedis de prendre des mesures rendant pérennes les actions mises en place dans le cadre du plan qui lui a été communiqué le 30 juin 2017, en particulier les actions de recyclage réalisées par les salariés.

1.2.1.2 Distribution d'actions

Dans son précédent rapport, la CRE avait constaté qu'Enedis majorait le plafond d'abondement aux placements de l'intéressement et versements volontaires de ses agents en cas de versement sur les fonds Actions EDF.

Considérant que cette pratique pouvait notamment conduire à placer de nombreux agents d'Enedis dans une situation de conflit d'intérêts, la CRE avait demandé à Enedis de mettre fin, dans un premier temps pour ses cadres dirigeants, à la pratique d'abondement optionnel en cas de placement de l'intéressement sur les fonds Actions EDF et, le cas échéant, à la pratique de distribution d'actions EDF. La CRE avait par ailleurs recommandé à Enedis d'étudier l'évolution de sa politique générale de rémunération afin que l'ensemble des agents ne puissent être rémunérés à travers une distribution d'actions EDF.

Enedis considère que cette pratique, qui n'est pas propre au groupe EDF, est autorisée par les cadres législatifs et réglementaires français et européen. Aussi, l'opérateur a-t-il fait le choix de ne pas modifier cette disposition depuis la publication du dernier rapport.

La CRE considère que la lecture combinée de l'article L. 111-61 du code de l'énergie et de l'article 26 de la directive 2009/72/CE du Parlement Européen et du Conseil¹³ ne permet pas aux cadres dirigeants d'un gestionnaire de réseaux de détenir, directement ou indirectement, des actions de l'entreprise verticalement intégrée (EVI) ou tout intérêt équivalent dans les résultats de l'EVI (participation, intéressement, ...). Dans ces conditions, la CRE demande à Enedis de mettre fin, pour les cadres dirigeants, à la pratique d'abondement optionnel en cas de placement de l'intéressement sur les fonds Actions EDF et, le cas échéant, à la pratique de distribution d'actions EDF.

1.2.1.3 Événements rassemblant Enedis et EDF

La CRE avait souligné dans son précédent rapport que certaines relations entre le personnel d'Enedis et celui d'EDF perduraient, les agents d'Enedis participant notamment aux événements et réunions organisés par le groupe EDF.

La CRE considérait alors que ces différents séminaires et réunions thématiques étaient de nature à transmettre aux salariés d'Enedis une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant l'EVI et qu'une telle situation était de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE avait ainsi demandé à Enedis, d'une part, de définir des lignes directrices permettant à ses agents de savoir s'ils pouvaient ou non participer aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier et, d'autre part, de mettre en place un suivi de la participation de ses agents à de tels événements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Conformément à la demande de la CRE, Enedis a clarifié les conditions dans lesquelles les échanges entre ses salariés et ceux du groupe EDF respectaient les exigences d'indépendance de la filiale.

En revanche, aucun bilan de la participation de ses salariés à de tels événements ou réunions n'a été transmis par Enedis à la CRE, contrairement aux autres gestionnaires de réseaux auxquels la même demande avait été formulée. La CRE renouvelle donc sa demande à Enedis de lui transmettre un tel bilan.

Enfin, la CRE avait recommandé à Enedis dans son précédent rapport de veiller à ce que, si EDF était convié à des séminaires internes, le GRD convie également d'autres fournisseurs ou producteurs. En pratique, EDF n'a été convié à aucun séminaire interne par Enedis, mais d'autres fournisseurs ont été invités à ce type d'événement.

¹³ « [...] des mesures appropriées doivent être prises pour que les intérêts professionnels des responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution soient pris en considération de manière à leur permettre d'agir en toute indépendance »

1.2.1.4 Contrat de fourniture

Les sites consommateurs professionnels ayant une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA peuvent souscrire au TRV dits « bleus ». Par une décision du 18 mai 2018, le Conseil d'Etat a décidé de la mise en extinction des TRV pour les « grandes entreprises »¹⁴ à compter du 1^{er} août 2018. A ce titre, les contrats en cours peuvent se poursuivre normalement mais toute nouvelle souscription d'un tel contrat n'est plus possible, notamment en cas de mise en service, de changement d'option tarifaire ou de puissance souscrite.

Enedis étant considéré comme une « grande entreprise », ses sites bénéficiant aujourd'hui des TRV « bleus » devront, à terme, souscrire une offre de marché. La CRE encourage Enedis à ouvrir à la concurrence l'ensemble de ses contrats de fourniture avant le 31 décembre 2019.

1.2.1.5 Comité de Conformité des Achats au groupe EDF (CCA)

Dans son précédent rapport, la CRE recommandait à Enedis de consolider et renforcer le fonctionnement et l'implication du Comité de Conformité des Achats au groupe EDF (CCA), qui vise à améliorer le contenu et le cadre contractuel de ses dépenses liées aux achats de prestations au groupe EDF.

La CRE constate que les différentes actions menées par Enedis dans ce cadre ont conduit à faire baisser de manière significative le montant global des prestations conclues avec le groupe EDF, notamment par le biais d'une internationalisation de certaines de ces prestations.

La CRE se félicite de cette évolution qui concourt positivement à l'indépendance de gestion du distributeur.

1.2.2 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

1.2.2.1 Déploiement de la marque

Le déploiement opérationnel de la marque Enedis, initié le 1^{er} juin 2016 à l'occasion du changement d'identité sociale, du sigle associé et de la marque de la société ERDF, était prévu pour durer au maximum 24 mois, avec une installation de la marque en interne comme en externe. Le lotissement de l'ensemble des actions à mener par l'opérateur avait conduit à constituer dix chantiers thématiques, parmi lesquels « *matériels industriels* », « *véhicules et signalétique* », « *SI* », etc.

À date, l'ensemble des chantiers ont été clôturés par Enedis, à l'exception du chantier « *détection et correction des écarts* », dont la vocation est de définir le processus de collecte, de validation et de traitement des écarts à la nouvelle marque. A cet effet, une application, dénommée *Enedis Go*, a été spécifiquement développée et généralisée le 12 septembre 2017 auprès de l'ensemble des salariés puis adaptée à l'usage des mobiles en fin d'année 2017.

La CRE considère que le déroulement du projet de déploiement de la nouvelle marque Enedis s'est correctement déroulé. Elle demande à Enedis de poursuivre son travail d'identification d'éventuelles situations de confusion qui pourraient subsister avec EDF.

1.2.2.2 Pratiques de communication

Conformément à l'engagement pris, les factures d'EDF à destination des clients professionnels installés dans la zone de desserte d'Enedis font dorénavant mention d'Enedis à côté du numéro de dépannage, et ce depuis le mois d'avril 2017. Cette pratique avait déjà cours pour les clients particuliers.

Enedis et EDF ont conclu en 2013 une convention de communication afin de formaliser leurs rôles respectifs en matière de communication. Cette convention vise à limiter les risques de confusion entre les pratiques de communication du GRD et celles des autres sociétés du groupe auquel il appartient ayant des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Des écarts en termes de pratiques de communication avaient pourtant été identifiés par la CRE. Ces constats avaient conduit la CRE à demander à EDF dans son dernier rapport de veiller au respect de cette convention de communication, ainsi qu'aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie qui visent à éviter toute confusion en termes d'« *identité sociale, de pratiques de communication et de stratégie de marque* » entre « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution* » et « *les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent* ».

La CRE note avec satisfaction qu'EDF est engagé dans un processus continu de sensibilisation de ses équipes en charge de la communication. Les actions entreprises se sont notamment traduites par le lancement, au mois de novembre 2018, d'une campagne de sensibilisation au sein de la filière communication. Le plan d'action associé comprend notamment l'envoi d'un mail du Directeur de la communication du groupe EDF à l'ensemble de ses collaborateurs rappelant les principaux messages et diffusant le nouveau kit de communication qui est également

¹⁴ Une entreprise est considérée comme une « grande entreprise » dès lors qu'elle compte au moins 5 000 salariés ou que i) son chiffre d'affaires est supérieur à 1,5 Mds€ et ii) son bilan est supérieur à 2 Mds€.

mis en ligne sur l'intranet de la communauté des communicants. Il s'accompagne également de rappels auprès des managers et d'une sensibilisation du responsable du contrôle interne à cette exigence d'absence de confusion.

Le responsable de la conformité d'Enedis avait demandé à Enedis dans un précédent rapport de corriger la situation où certains virements bancaires, tout en faisant référence à Enedis, mentionnaient « EDF » sur les relevés bancaires des bénéficiaires en raison de l'utilisation de comptes bancaires ouverts au nom d'EDF.

Conformément à ses engagements, le règlement des tiers par Enedis est effectué depuis le mois de mai 2017 à partir de comptes bancaires propres. Dans ces conditions, l'ensemble des paiements d'Enedis effectués par virement ne font plus aucunement mention d'EDF.

1.2.2.3 Séparation des systèmes d'informations (SI)

La CRE s'est intéressée depuis 2013 aux prestations informatiques proposées par les maisons-mères, ou les sociétés de leur groupe, aux gestionnaires de réseaux. Elle a ainsi réalisé en 2013 un audit des accords commerciaux et financiers conclus entre Enedis et EDF, notamment dans le domaine des systèmes d'information, complété en 2016 par un deuxième audit consacré spécifiquement aux contrats de prestations relatifs aux SI conclus entre Enedis et EDF. Conformément à la demande de la CRE, les recommandations définies à l'issue de ce second audit ont bien été intégrées dans les plans d'actions d'Enedis.

Les recommandations relatives aux exigences de séparation des SI contenues dans le dernier rapport portaient principalement sur trois contrats d'achat de prestations informatiques liant Enedis au groupe EDF :

- le contrat 519, relatif à des prestations de maîtrise d'œuvre ;
- le contrat 591, relatif à des prestations de maîtrise d'ouvrage SI RH ;
- le contrat 594, relatif à des prestations de maîtrise d'ouvrage SI finance.

Les recommandations de la CRE contenues dans le dernier rapport visaient à limiter le recours par Enedis aux services de sa maison-mère ou, à défaut, à le motiver notamment par des considérations économiques.

La CRE avait notamment constaté dans son dernier rapport la mise en place d'une clause de *benchmarking* formalisée dans certains contrats liant Enedis à EDF, et visant à s'assurer que les coûts facturés sont conformes aux conditions de marché. Dans ce contexte, la recommandation de la CRE portait sur (i) l'introduction d'une clause de ce type pour les prestations de maîtrise d'ouvrage SI finance (contrat 594) qui en étaient jusque-là dépourvues, et sur (ii) la réalisation effective de tels *benchmarks* pour les contrats qui le prévoyaient déjà.

La CRE accueille avec satisfaction la réalisation de *benchmarks* par Enedis pour les prestations relevant du contrat 594 dont les résultats, ainsi que ceux relatifs au contrat 591, ont été transmis à la CRE. Les analyses portant sur ces deux contrats ont montré un intérêt économique pour Enedis à maintenir ces prestations avec le groupe EDF dans la mesure où les prix pratiqués aujourd'hui pour les contrats 591 et 594 sont inférieurs de respectivement 22 % et 15 % aux prix de référence utilisés dans les *benchmarks*.

Pour ce qui relève du contrat 591, la CRE avait demandé à Enedis d'étudier la possibilité d'internaliser certaines prestations ou de recourir à des acteurs externes au groupe EDF. Les résultats du *benchmark* mentionnés plus haut ont conduit Enedis à faire le choix de maintenir ces prestations conclues avec le groupe. Enedis a en effet considéré que son intérêt était de bénéficier de synergies avec le groupe dans ce domaine. Les évolutions associées à ces SI sont sous la double maîtrise d'ouvrage d'Enedis et d'EDF, Enedis conservant la main sur les accès à l'ensemble de ses données.

Enedis a par ailleurs poursuivi en 2017 et 2018 ses travaux de *benchmark* sur le contrat 519, conformément à la clause déjà formalisée dans le contrat. Ces travaux ont permis de porter le périmètre analysé à plus de 70 % du montant total du contrat (contre 25 % à fin 2016). Les modules qui n'ont, à ce jour, pas fait l'objet de *benchmark* concernent des applications historiques mixtes (i.e. partagées avec GRDF) en fin de vie. Enedis indique par conséquent que ces modules ne donneront pas lieu à *benchmark*.

Comme pour le contrat 591, la CRE avait demandé à Enedis dans son dernier rapport d'envisager, à moyen terme, la mise en concurrence des prestations du contrat 519.

La CRE note avec satisfaction qu'Enedis, en réponse aux recommandations de la CRE, a poursuivi sur la période 2017-2018 le processus d'internalisation des prestations contenues dans le contrat 519. Enedis a d'ailleurs fait part à la CRE de son intention de poursuivre cette démarche sur les années 2019 et 2020 par la reprise en interne de SI « métiers » (gestion de la flotte de véhicules notamment). La CRE note que le périmètre financier du contrat 519 a baissé de 38 % entre 2011 et 2018, sous un double effet : un effet volume (via une internalisation de prestations) et un effet prix (pour les prestations toujours effectuées par le groupe mais à un prix plus faible).

Dans une logique similaire, et conformément à une demande de la CRE, Enedis a repris en 2017 la gestion en propre du contrat relatif à sa messagerie avec le groupement BULL/Osiatis. Ce contrat était auparavant copiloté avec EDF.

S'agissant de la messagerie, la CRE avait constaté dans son dernier rapport que les en-têtes de l'ensemble des courriers électroniques provenant des adresses Enedis ainsi que les messages d'erreur qui étaient envoyés lorsqu'une adresse était inexistante faisaient mention d'EDF. La situation concernant les adresses de messagerie a été corrigée en milieu d'année 2017. Enedis indique, en revanche, que la mention d'EDF dans les messages d'erreur ne pourra être supprimée qu'à l'occasion du changement d'infrastructure informatique de la messagerie, programmé pour 2020.

Pour ce qui relève des prestations relatives à son intranet et son annuaire interne, Enedis avait fait le choix dès 2015 de retenir le même socle technique que celui du groupe EDF. Une nouvelle version a toutefois été mise en place en 2018 avec un contrat d'exploitation conclu avec un prestataire externe distinct de celui du groupe. L'intranet social d'Enedis n'est pas accessible aux autres salariés du groupe EDF, et l'accès aux données de l'annuaire d'Enedis est limité afin de ne pas créer de discrimination au regard du code de l'énergie.

Une recommandation similaire avait été formulée par la CRE au sujet de deux logiciels utilisés par Enedis dans le cadre des contrats 508C et 508D. Il s'agissait, d'une part, du logiciel « PPE » utilisé par Enedis pour la prévision des productions éolienne et photovoltaïque et, d'autre part, du logiciel « KHEOPS » utilisé pour la prévision de consommation. Ces deux logiciels sont développés par EDF qui en est le seul propriétaire. A fin d'année 2018, le logiciel « KHEOPS » n'est plus utilisé par Enedis qui a adopté une solution alternative. Le logiciel « PPE », quant à lui, reste utilisé par la seule direction technique d'Enedis, qui n'a pas identifié, à ce stade, de solution alternative pour la programmation de ses interventions à proximité de parcs éoliens.

Enfin, et conformément à l'engagement pris, Enedis a nommé en février 2017 son propre Correspondant Informatique et Libertés (CIL), alors qu'il utilisait auparavant le CIL du Groupe EDF. Cette personne a été désignée en mai 2018 Déléguée à la protection des données (DPO), fonction mise en place dans le cadre du Règlement européen 2016/679 sur les données personnelles.

1.2.2.4 Locaux

Au titre de sa politique immobilière, Enedis indique intégrer systématiquement la séparation vis-à-vis des entités non régulées du groupe EDF. Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à Enedis de poursuivre la séparation des locaux partagés avec des entités non régulées du groupe EDF.

La CRE note avec satisfaction que cette séparation s'est poursuivie depuis la publication du dernier rapport : la surface des sites occupés par Enedis encore partagés avec EDF est ainsi passée de 1,5 % à fin d'année 2016 à moins de 1 % à fin d'année 2018.

La CRE considère que le niveau atteint est satisfaisant. Elle sera attentive au maintien de ce taux à l'avenir.

1.3 Respect du code de bonne conduite

1.3.1 Évolution du code de bonne conduite

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à Enedis d'intégrer pleinement le principe d'indépendance dans la gouvernance de l'entreprise au cours de l'année 2017.

Plusieurs actions ont été menées par Enedis au cours de l'année 2017 afin de répondre à cette demande. L'opérateur note en préambule que le code de bonne conduite signé par l'ensemble des membres du directoire intègre le principe d'indépendance.

Enedis a par ailleurs intégré les exigences en termes d'indépendance dans différents documents destinés à ses dirigeants. Ainsi, et à titre d'exemple, une rubrique relative à l'indépendance a été intégrée dans la grille d'aide à l'analyse des risques, ainsi que dans les programmes de conformité des différentes directions. Les courriers adressés aux dirigeants lors de leur arrivée dans l'entreprise ont également été mis à jour en octobre 2017 afin de mentionner ce principe d'indépendance et les exigences qu'il revêt.

La CRE encourage Enedis à poursuivre ces démarches de sensibilisation au principe d'indépendance au sein de l'entreprise.

1.3.2 Contrat 501

Le contrat GRD-F énonce les droits et devoirs des parties en matière d'accès au réseau public de distribution (RPD), de son utilisation et de l'échange des données, en vue de permettre au fournisseur de proposer à son client la conclusion d'un contrat unique.

La CRE avait noté dans son précédent rapport que les modalités d'accès au RPD applicables aux clients au tarif réglementé de vente (TRV) d'EDF étaient décrites dans un contrat conclu entre Enedis et EDF, le « *contrat 501* », dont la 4^{ème} version est entrée en vigueur le 6 septembre 2018. Les dispositions qui s'appliquent pour l'objet du contrat 501 sont celles du contrat GRD-F conclu entre Enedis et EDF dans sa version en vigueur. Néanmoins, pour permettre à EDF la conclusion de contrats au TRV, des dispositions spécifiques sont nécessaires. Celles-ci sont décrites dans le contrat 501 qui est adossé au contrat GRD-F et qui définit, d'une part, les obligations des parties concernant l'accès au RPD, son utilisation et les échanges de données nécessaires et, d'autre part, les modalités d'application du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) alors en vigueur, en vue de permettre à EDF de proposer à ses clients la conclusion d'un contrat au TRV.

L'analyse des modalités d'application du contrat 501 avait conduit la CRE à formuler plusieurs demandes d'évolutions de ce contrat. Ces demandes, formulées à Enedis et à EDF, visaient à assurer un meilleur respect des principes du code de bonne conduite (non-discrimination, transparence et indépendance notamment).

Il avait par ailleurs été demandé à Enedis et à EDF de s'engager sur un plan d'actions afin de réduire progressivement le nombre de sites concernés par les dispositions du contrat 501 dérogatoires au modèle de contrat GRD-F. Ce plan d'actions devait être assorti de jalons intermédiaires et de l'échéance à laquelle il devait être mis fin au contrat 501.

La CRE constate avec satisfaction qu'Enedis a engagé les travaux en vue de la résiliation du contrat 501 au profit de la mise en place d'une nouvelle version du contrat GRD-F, actuellement en concertation sous l'égide de la CRE.

1.3.3 Les suites de l'audit relatif au traitement des demandes de raccordement

Enedis a réalisé en début d'année 2015, au sein de ses différentes directions régionales, un contrôle interne portant sur les demandes de raccordement au réseau public de distribution d'électricité pour les projets d'installations de production à partir d'énergies de source renouvelable. Ce contrôle visait à mieux détecter et à éviter les erreurs qui peuvent survenir lors d'une saisie manuelle de la date d'entrée en file d'attente, notamment au moment de la survenance d'un pic de demandes de raccordement.

Un taux de conformité anormalement bas dans l'une des régions avait conduit Enedis à réaliser, en 2016, un nouveau contrôle sur les affaires de cette région. Les résultats de ce second contrôle n'étaient pas connus au moment de la publication du précédent rapport.

Conformément à la demande de la CRE, Enedis a communiqué les résultats de ce second contrôle. Au vu du faible nombre de dossiers en écart constatés lors de ce second contrôle et de la nature de ces écarts, Enedis s'est contenté d'effectuer un rappel des règles auprès des agents concernés et de partager les résultats globaux du contrôle auprès des acteurs concernés.

La CRE avait par ailleurs recommandé à Enedis dans son dernier rapport de mettre en œuvre une procédure d'information du client dont la proposition technique et financière (PTF) a été acceptée lorsque la file d'attente se vide. La CRE note avec satisfaction que des consignes métier relatives à la « *gestion dynamique de la file d'attente* » ont effectivement été mises en œuvre par Enedis et communiquées aux responsables raccordement producteur.

1.3.4 Relations contractuelles entre Enedis et ses filiales

Dans son précédent rapport, la CRE s'était fondée sur les conclusions d'un audit dans le cadre duquel avaient été analysées les relations entre Enedis et ses filiales pour formuler des demandes et recommandations sur les relations contractuelles entre ces sociétés. Conformément à la demande de la CRE, ces recommandations ont bien été intégrées dans les plans d'actions d'Enedis.

En préambule, la CRE note avec satisfaction qu'Enedis a étendu le champ de compétence du comité de conformité des achats (CCA), de sorte que cette instance examine dorénavant également les relations entre le gestionnaire de réseau de distribution et les filiales qu'il contrôle.

Enedis s'était engagé en 2011 à transmettre annuellement à la CRE un rapport sur les conventions conclues avec ses filiales, sur les garanties éventuellement données à ses filiales, ainsi que sur les éléments clés de l'activité de ces dernières. Enedis n'ayant jamais transmis de tel rapport à la CRE, la demande de transmission de ce document avait été renouvelée dans le précédent rapport. La CRE note qu'une première édition de ce rapport, portant sur l'année 2016, lui a été transmise en février 2018. Le rapport portant sur l'année 2017, quant à lui, a été communiqué à la CRE en octobre 2018.

1.3.4.1 Enedis SIC

La société Efluid, détenue à 30 % par Enedis, développe depuis 2004 le progiciel « *efluid* » de gestion commerciale et technique de clientèle destiné aux GRD d'électricité et de gaz ainsi qu'aux fournisseurs. Le progiciel « *efluid* » sert de base à Enedis pour son projet Ginko destiné à offrir les services Linky en mode industriel.

Enedis SIC (Système d'Information Clientèle) est la filiale d'Enedis en charge de la distribution du progiciel « *efluid* » pour les clients internationaux dans le domaine électrique et gazier, pour le groupe EDF, ainsi que pour Enedis.

Conformément à la demande de la CRE, Enedis a inclus en 2017 dans les statuts d'Enedis SIC une interdiction pour les responsables de la société d'exercer des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activités de production et de fourniture d'électricité.

Enedis a par ailleurs informé la CRE qu'aucun accord commercial ou financier relatif au progiciel « *efluid* » n'avait été conclu entre Enedis SIC et des tiers au titre des années 2017 et 2018.

1.3.4.2 Gireve

Enedis possède une participation dans la société Gireve qui a pour objet de proposer des services numériques aux opérateurs de bornes de recharge de véhicules électriques ainsi qu'aux « *opérateurs de mobilité* » en vue de faciliter l'accès aux bornes de recharge.

Conformément à la demande exprimée dans le précédent rapport, Enedis a transmis à la CRE en octobre 2018 des informations relatives à l'activité de Gireve et à son actualité pour ce qui relève de l'année 2017.

1.3.5 EDF IN

Enedis a historiquement créé la filiale ERDF-I pour réaliser des prestations d'ingénierie à l'international. En 2013, cette filiale a été cédée à EDF afin de former la société EDF Distribution International (EDF DI). La société EDF DI a été renommée depuis en EDF International Networks (EDF IN).

Dans la mesure où certaines prestations sont réalisées par EDF IN dans l'Espace économique européen (EEE) où les activités de distribution d'énergie sont séparées des activités de production ou de fourniture, la CRE avait recommandé à EDF IN dans son précédent rapport d'envisager des mesures afin d'accroître les garanties d'indépendance du management de cette filiale vis-à-vis des intérêts du groupe EDF dans le domaine de la production et de la fourniture d'électricité.

EDF indique avoir réalisé une sensibilisation du Président du conseil d'administration et de la Directrice Générale d'EDF IN aux exigences d'indépendance. EDF relève toutefois qu'EDF IN n'est pas aujourd'hui en charge de la gestion en Europe de réseaux de distribution, ni en charge d'activité de production, de transport ou de fourniture d'électricité. EDF indique par ailleurs que les membres du conseil d'Administration d'EDF IN ne sont pas chargés, directement ou indirectement, de la gestion quotidienne des activités de production, de transport ou de fourniture d'électricité au sein du Groupe EDF.

Conformément à la demande de la CRE, Enedis a par ailleurs communiqué un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs au comptage évolué qui ont été conclus sur la période 2017-2018 entre le groupe EDF et des tiers. Les éléments communiqués mentionnent en particulier la nature des prestations concernées ainsi que les montants associés. Il apparaît ainsi que plusieurs partenariats avec des acteurs étrangers (acteurs belge, égyptien, indien, libanais et suisse) ont été conclus par le groupe EDF sur cette période. Ces contrats concernent notamment des prestations d'assistance technique à des projets de déploiement de compteurs évolués, d'audit et d'ingénierie.

La CRE se félicite de la conclusion de ces contrats qui permettent de valoriser le savoir-faire acquis en France, notamment dans le cadre du projet de comptage évolué Linky, qui nécessite une expertise et une capacité de projection à l'international (qui ne relève pas du cœur de métier d'Enedis).

La CRE considère que les contraintes dans lesquelles s'inscrivent les appels d'offres à l'étranger d'une part, ainsi que le rôle parfois secondaire que peut jouer Enedis dans le cadre de ces partenariats d'autre part, peuvent justifier le fait que ces contrats soient portés par des sociétés du groupe EDF autres qu'Enedis, et en particulier EDF IN.

Pour autant, la CRE sera attentive à ce que (i) les dépenses engagées par Enedis pour les prestations réalisées par l'opérateur dans le cadre de ces contrats soient couvertes par l'entité qui porte le contrat et (ii) que, le cas échéant, la marge dégagée par ce type de contrat soit partagée entre les parties-prenantes au prorata de leur engagement.

En effet, et comme prévu par la délibération tarifaire TURPE 5 HTA-BT du 28 juin 2018, la CRE considère que les recettes générées par de tels contrats pourront être prises en compte, en partie, dans le TURPE dans la mesure où les coûts du projet Linky ont été couverts par le tarif d'utilisation des réseaux.

La question du partage de ces bénéfices entre les utilisateurs du réseau, Enedis et le groupe EDF pourra être posée à l'occasion des prochaines évolutions annuelles du TURPE HTA-BT.

1.3.6 Responsable de la conformité

Au terme des années 2017 et 2018, le responsable de la conformité d'Enedis a assuré le contrôle de la conformité au sein de l'entreprise en exerçant une triple fonction de veille, de contrôle et d'appui.

Sa participation aux instances de gouvernance d'Enedis (conseil de surveillance, directoire, comité de direction et comités métiers notamment) ainsi que les différentes actions d'audit et de contrôle menées sur la période lui ont permis de constater, d'une part, l'attention portée par Enedis aux enjeux relatifs au respect du code de bonne conduite et indépendance à travers la mise en œuvre du plan d'actions unique et, d'autre part, l'absence au sein de l'entreprise de cas avérés de discrimination à l'égard des clients ou des fournisseurs.

Sur la période 2017-2018, le responsable de la conformité a en effet mené ou commandité plusieurs audits visant à s'assurer du bon respect par Enedis des règles édictées par le code de bonne conduite. Ces audits ont notamment porté sur la bonne prise en compte de ce code par les entreprises intervenant pour le compte d'Enedis, ainsi que par les accueils téléphoniques de l'entreprise à travers une nouvelle campagne d'appels téléphoniques « mystères ».

L'action menée par le responsable de la conformité, au travers notamment de l'animation du réseau des correspondants au code de bonne conduite, a également permis de poursuivre auprès des différentes strates de l'entreprise les actions de pédagogie et de sensibilisation engagées dès sa nomination.

1.4 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

Enedis et EDF : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Mise en œuvre des engagements pris par Enedis et EDF à la suite de l'enquête de la CRE sur l'achat et la pose par Enedis de compteurs et autres matériels portant le marquage « EDF ».

Transmission à la CRE d'un plan d'actions visant à disposer de procédures aptes à assurer efficacement l'alerte interne et la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance.

Définition des lignes directrices permettant aux agents d'Enedis de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier.

Finalisation du projet de déploiement de la nouvelle marque Enedis et poursuite du travail d'identification d'éventuelles situations de confusion entre Enedis et EDF.

Amélioration de la procédure de *reporting* financier d'Enedis vers EDF concernant les risques liés aux achats relatifs à la compensation des pertes électriques afin de mieux garantir le respect des principes du code de bonne conduite.

Mise en œuvre des engagements d'Enedis visant, d'une part, à supprimer les mentions portant à confusion avec EDF sur les virements et chèques émis par Enedis et, d'autre part, à posséder ses propres comptes bancaires.

Intégration du principe d'indépendance dans la gouvernance de l'entreprise.

Résiliation du contrat 501, dont les dispositions étaient dérogoires au modèle de contrat GRD-F.

Mise en œuvre d'une procédure d'information du client dont la PTF a été acceptée lorsque la file d'attente se vide.

Renforcement du fonctionnement et de l'implication du comité de conformité des achats au groupe EDF.

Extension du champ de compétence du comité des achats au groupe EDF aux relations entre le gestionnaire de réseau de distribution et les filiales qu'il contrôle.

Poursuite de l'internalisation des prestations prévues par le contrat 519.

Reprise de la gestion du contrat relatif à la messagerie d'Enedis avec le Groupement BULL/Osiatis.

Enedis et EDF : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Réalisation de *benchmark* pour les prestations de maîtrise d'ouvrage du domaine SI Finances confiées à EDF.

Utilisation de solutions alternatives aux logiciels PPE et KHEOPS fournis par EDF pour les prévisions de consommation et des productions éolienne et photovoltaïque d'Enedis.

Transmission annuelle à la CRE d'un rapport relatif à ses filiales.

Transmission annuelle à la CRE d'un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs au comptage évolué conclu entre le groupe EDF et des tiers mentionnant les prestations concernées et les montants.

Transmission annuelle à la CRE d'un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs au progiciel efluid conclu entre Enedis-SIC et des tiers mentionnant les prestations concernées et les montants.

Introduction dans les statuts d'Enedis-SIC d'une interdiction pour les responsables de la société d'avoir des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz.

Enedis et EDF : principales évolutions attendues

Mettre fin, pour les cadres dirigeants d'Enedis, à la pratique d'abondement optionnel en cas de placement de l'intéressement sur les fonds Actions EDF ainsi qu'à la pratique de distribution d'actions d'EDF.

Mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, et transmettre un bilan annuel à la CRE.

Rendre pérennes les actions mises en place dans le plan d'actions communiqué à la CRE le 30 juin 2017 relatif à la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance, en particulier les actions de recyclage réalisées par les salariés.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques.

2. GRDF

GRDF est le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) de gaz naturel, détenu à 100 % par Engie, représentant 96 % des quantités de gaz naturel distribuées en France. Au 30 septembre 2018, GRDF desservait environ 10 949 000 points de livraison, dont 30,2 % étaient sous contrat avec un fournisseur alternatif.

2.1 Synthèse

En 2017 et 2018, GRDF a mis en œuvre la majorité des recommandations et améliorations attendues et identifiées par la CRE dans son précédent rapport (programme « SI Transformant », fin de la mise à disposition de certains cadres dirigeants, reprise des achats relatifs aux domaines tertiaires, renégociation du contrat avec le CRIGEN, etc.).

S'agissant de la mise à disposition de cadres dirigeants par Engie, GRDF a mis fin aux contrats de mise à disposition de la majorité des cadres concernés, dont certains membres du comité exécutif de GRDF. Toutefois, la CRE constate que quatre cadres dirigeants de GRDF sont encore employés par le groupe Engie. Cette situation étant toujours de nature à remettre en cause l'indépendance des personnes concernées et de GRDF, la CRE demande à GRDF de maintenir ses efforts pour mettre fin à cette situation dans des délais raisonnables.

S'agissant du programme « SI Transformant », GRDF a poursuivi la désimbrication de ses systèmes d'information avec ceux d'Engie IT et a reçu l'accord de la CRE, en 2018, pour procéder au rachat de licences et souches logicielles.

La CRE constate par ailleurs qu'Engie a récemment demandé à ses filiales de lui communiquer de nouvelles données financières dans le cadre d'un « reporting » financier sur les charges d'exploitation. La CRE considère que l'actionnaire peut, en vertu de son droit de supervision économique, fixer les enveloppes budgétaires globales, mais ne peut en aucun cas s'immiscer dans la gestion quotidienne et intervenir dans la déclinaison budgétaire des dépenses de GRDF. A ce titre, la nouvelle granularité des informations attendue par Engie pourrait dépasser son pouvoir de supervision économique sur sa filiale régulée et remettre en cause l'indépendance de GRDF dans la gestion souveraine de son budget. La CRE demande donc à GRDF et au groupe Engie, de transmettre à la CRE, d'ici six mois, une convention conclue entre GRDF et le groupe Engie qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRDF fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion.

2.2 Indépendance

2.2.1 Organisation et règles de gouvernance

2.2.1.1 Indépendance des personnes

A la fin de l'année 2016, la CRE avait constaté qu'un petit nombre de cadres dirigeants, dont certains membres du comité exécutif de GRDF, étaient mis à disposition de GRDF par le groupe Engie. Considérant que ces mises à disposition étaient de nature à remettre en cause l'indépendance des personnes concernées ainsi que celle de GRDF, la CRE avait demandé à GRDF de lui transmettre un plan d'actions, visant à mettre fin à cette situation au plus tard d'ici la fin du premier semestre 2018.

GRDF a dans un premier temps gelé toute nouvelle mise à disposition de cadre dirigeant par le Groupe Engie, puis conduit un ensemble de travaux visant à régler les situations existantes et définir un nouveau dispositif conventionnel pour les futurs cadres dirigeants recrutés par GRDF au sein du Groupe.

La CRE constate que GRDF a mis fin à ces situations sauf pour quatre salariés (dont 2 sont membres du Comex de GRDF). La CRE demande donc à GRDF de maintenir ses efforts pour mettre fin à ces situations dans des délais raisonnables.

Par ailleurs, afin de vérifier la bonne application des dispositions de l'article L. 111-66 du code de l'énergie, et conformément à la demande de la CRE, GRDF a adressé fin 2016 à tous les cadres dirigeants un courrier leur demandant d'attester leur absence de responsabilité dans la gestion d'activités de production ou de fourniture de gaz ainsi qu'un engagement de préservation de la confidentialité des informations commercialement sensibles. Les cadres dirigeants concernés ont signé l'attestation. Conformément à la recommandation de la CRE, cette vérification est dorénavant intégrée au processus d'accueil des nouveaux cadres dirigeants.

2.2.1.2 Ressources humaines

Dans le cadre de son rapport précédent, la CRE avait constaté des pratiques de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance auquel est soumis GRDF dans le domaine des ressources humaines. Ces pratiques étaient les suivantes :

- la validation, par le comité « management des carrières » du groupe Engie, du processus de recrutement des cadres dirigeants et cadres à potentiel de GRDF ;

- la détermination, par le groupe Engie, de la part de la masse salariale affectable aux cadres dirigeants de GRDF ;
- l'implication d'Engie dans l'évaluation de l'atteinte des objectifs individuels des dirigeants et cadres supérieurs de GRDF.

Afin de mettre fin à ces pratiques de nature à poser difficulté au regard du principe d'indépendance, GRDF a fait évoluer, depuis 2017 la convention de prestations de services en matière de ressources humaines (convention « SLA RH ») conclue avec Engie SA.

Ainsi, les décisions de nomination et d'accompagnement de ces cadres restent du seul ressort de GRDF et le comité des carrières d'Engie ne peut en aucune façon intervenir dans le processus de recrutement de ces cadres ni dans l'application du modèle de rémunération. Dans le cadre de cette convention, Engie n'est qu'un prestataire apportant une expertise dans le domaine RH, GRDF restant le seul décideur dans ses processus RH.

GRDF a par ailleurs défini, dans une note interne, les conditions dans lesquelles ses salariés pouvaient recourir aux formations proposées par Engie, Engie University, dans le respect du principe d'indépendance.

Enfin, conformément à la demande de la CRE d'explicitier contractuellement les restrictions quant à l'utilisation des données transmises par GRDF à Engie dans le cadre de l'accès à la bourse d'emploi du groupe par les salariés de GRDF, la nouvelle convention « SLA RH » précise les règles à respecter par Engie en matière d'utilisation et de protection des données transmises par GRDF à Engie lorsqu'un salarié de GRDF demande à avoir accès à cette bourse.

2.2.1.3 Recrutement

Lorsqu'un candidat souhaite postuler à un poste chez GRDF à partir de l'espace « recrutement » du site Internet de GRDF, le SI de recrutement renvoie vers la page « espace candidat » d'Engie. La CRE considère que cette pratique entretient la confusion entre les rôles des différents acteurs et pourrait laisser penser qu'Engie joue un rôle quelconque dans les procédures et choix de recrutement du GRD.

La CRE demande à GRDF de mettre fin à cette situation de nature à poser difficulté au regard du principe d'indépendance d'ici la fin du premier semestre 2019.

2.2.1.4 Prestations de services

Lors de ses précédents rapports, la CRE avait formulé plusieurs recommandations relatives aux conventions de prestations de services conclues avec Engie SA (contrats SLA) visant à renforcer l'indépendance de GRDF dans les domaines où le GRD fait appel à Engie SA (achats, SI, Recherche et Développement).

La CRE constate que les nouveaux contrats SLA signés en 2017 ont bien pris en compte les demandes faites par la CRE qui avaient pour objectif de renforcer l'indépendance de GRDF : affirmation de la maîtrise d'ouvrage de GRDF, possibilité de réalisation de benchmarks à l'initiative de GRDF pour vérifier la compétitivité de la prestation, impossibilité pour le prestataire de modifier unilatéralement les conditions du benchmark, insertion d'une clause spécifique de respect du code de bonne conduite par le prestataire et ses éventuels sous-traitants avec focus particulier sur la non confusion d'image et la protection des ICS, limitation de la durée de la convention.

2.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

2.2.2.1 Distribution d'actions

Lors de son précédent rapport, la CRE a demandé à GRDF (i) de mettre fin, pour les cadres dirigeants de GRDF, à la pratique de distribution d'actions Engie, et (ii) d'étudier l'évolution de sa politique générale de rémunération afin de supprimer, pour l'ensemble des salariés, l'attribution d'actions Engie.

Conformément à la demande de la CRE, GRDF a mis fin à la distribution « individuelle » d'actions Engie aux cadres dirigeants de GRDF. Toutefois, GRDF n'a pas mis fin à l'attribution d'actions Engie dans le cadre d'opérations qui concernent tous les salariés d'Engie. Ainsi, l'ensemble des salariés, cadres dirigeants y compris, peuvent toujours bénéficier de l'attribution « générale » d'actions Engie.

GRDF considère que cette pratique, qui n'est pas spécifique au groupe Engie, est autorisée par les cadres législatifs et réglementaires français et européen. Aussi, l'opérateur a fait le choix de ne pas modifier cette disposition depuis la publication du dernier rapport.

La CRE considère que la lecture combinée de l'article L. 111-61 du code de l'énergie et de l'article 26 de la directive 2009/72/CE du Parlement Européen et du Conseil¹⁵ ne permet pas aux cadres dirigeants d'un gestionnaire de réseaux de détenir, directement ou indirectement, des actions de l'EVI ou tout intérêt équivalent dans les résultats

¹⁵ « [...] des mesures appropriées doivent être prises pour que les intérêts professionnels des responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution soient pris en considération de manière à leur permettre d'agir en toute indépendance »

de l'EVI (participation, intéressement, ...). Dans ces conditions, elle demande à de mettre fin, pour les cadres dirigeants, à la pratique de distribution d'actions Engie.

2.2.2.2 Participation des salariés de GRDF aux évènements et manifestations du Groupe

Dans son précédent rapport, la CRE soulignait que certaines relations entre les personnels de GRDF et d'Engie perduraient, certains salariés de GRDF participant notamment ponctuellement aux évènements et réunions organisés par le groupe Engie. La CRE avait considéré que ces différents séminaires et réunions thématiques étaient de nature à transmettre aux salariés de GRDF une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant l'EVI, et qu'une telle situation était de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE avait ainsi demandé à GRDF de définir des lignes directrices permettant à ses salariés de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents évènements internes et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier. La CRE avait également demandé de mettre en place un suivi de la participation de ses salariés à de tels évènements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Conformément à la demande de la CRE, GRDF a défini des lignes directrices permettant à ses personnels de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents évènements internes et aux réunions organisés par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier. GRDF a également mis en place un suivi de la participation de ses salariés à de tels évènements ou réunions.

2.2.3 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

2.2.3.1 Utilisation par Engie de la marque « Tarif Réglementé Gaz GDF SUEZ »

En avril 2015, la maison mère de GRDF avait changé sa marque commerciale « GDF SUEZ » en « ENGIE ». Dans sa délibération du 23 juin 2015, la CRE avait considéré que « *le changement du nom de GDF SUEZ en ENGIE est de nature à résoudre la question de la confusion entre GRDF et sa maison-mère, fournisseur historique de gaz naturel* ».

Toutefois, en septembre 2015, Engie avait annoncé à la CRE qu'il continuerait d'utiliser la marque « GDF SUEZ » pour ses clients particuliers au tarif réglementé de vente (TRV) dans le cadre de la marque « Tarif Réglementé Gaz GDF SUEZ » afin de mieux distinguer, auprès de ses clients, ce qui relève des TRV de ce qui relève des offres de marché.

La CRE considérait que les pratiques de communication et la stratégie de marque adoptées par Engie étaient susceptibles de créer ou d'entretenir un risque de confusion et avait ainsi demandé à Engie de supprimer, d'ici le 30 juin 2018 au plus tard, toute référence à « GDF SUEZ » dans le cadre de la commercialisation des TRV et de leur mise en œuvre.

En début d'année 2018, Engie a supprimé toute référence à « GDF SUEZ » dans le cadre de la commercialisation des TRV et de leur mise en œuvre, supprimant ainsi le risque de confusion ci-dessus.

2.2.3.2 Autres pratiques de communication

A la suite des recommandations de la CRE, GRDF a intégré, dans tous les documents visant les clients du marché de détail, des éléments expliquant le rôle du GRD et ses missions. Ce travail a notamment été réalisé pour les prospectus commerciaux.

La CRE constate pour autant que GRDF n'a pas encore mis à jour ses documents/affichages relatifs aux travaux réalisés dans le cadre de l'exploitation et de la maintenance du réseau. La CRE demande à GRDF de s'assurer de la mise à jour des derniers documents restants dans les meilleurs délais.

2.2.3.3 Séparation des systèmes d'informations (SI)

Dans le cadre de ses précédents rapports, la CRE avait analysé les contrats de prestations informatiques conclus entre GRDF et Engie IT et avait considéré qu'« *une mise en concurrence des prestations confiées par GRDF à Engie IT serait de nature à renforcer l'indépendance de l'opérateur puisqu'elle témoignerait de la volonté de GRDF de choisir la solution la plus pertinente pour répondre à son besoin, au meilleur coût* ». La CRE avait ainsi demandé à GRDF de définir un programme pluriannuel de mise en concurrence de l'ensemble des prestations confiées par GRDF à Engie IT.

Conformément à cette demande, GRDF a mis en place dès 2015 le programme « SI Transformant » favorablement accueilli par la CRE dans son précédent rapport. La CRE recommandait alors à GRDF de poursuivre ce programme.

La CRE constate avec satisfaction que plusieurs actions ont été réalisées par GRDF : reprise des contrats d'hébergement, d'exploitation, de stockage et de sauvegarde, et de téléphonie mobile, etc. Des systèmes et contrats auparavant prestés par Engie IT sont à présent gérés en propre par GRDF. C'est le cas du système Omega (gestion des allocations et des demandes fournisseurs), du stockage de données, de la messagerie électronique,

de la téléphonie mobile, du système GMAO (système cœur de maintenance du réseau de distribution) et des environnements collaboratifs.

Les points qui restaient à traiter en 2018 étaient les deux suivants :

- 1) la désimbrication du SI de GRDF : s'assurer que les systèmes et données de GRDF soient hébergés dans des datacenters en propre, et s'assurer que la gestion quotidienne du SI de GRDF soit opérée par GRDF ;
- 2) la cession par Engie IT à GRDF des licences et souches logicielles utilisées par le GRD mais jusqu'à aujourd'hui propriétés d'Engie IT.

S'agissant du premier point, GRDF a poursuivi son programme de désimbrication du SI conformément au planning communiqué à la CRE. GRDF dispose ainsi de ses datacenters en propre (désimbrication physique) et réalise désormais lui-même la conduite applicative de la majorité de son SI, seule l'exploitation technique étant encore assurée par Engie IT excepté pour le SI relatif à Gazpar (désimbrication totale opérationnelle). Sur ce point, la CRE demande à GRDF de monter en compétence en matière d'exploitation technique afin de limiter davantage dans les années à venir le recours à Engie IT.

S'agissant du deuxième point, GRDF a reçu en 2018 l'accord de la CRE pour procéder au rachat de licences et souches logicielles et ce rachat a effectivement été réalisé en décembre 2018 dans le respect de cet accord.

La CRE salue l'ensemble de ces avancées et constate que le programme « SI transformant » se traduit par une nette diminution des prestations réalisées par Engie IT pour GRDF dans le cadre de la convention de prestations SI les liant.

2.2.3.4 Achats tertiaires sensibles

A la suite d'un audit mené par la CRE en 2015 et 2016 sur l'analyse des accords commerciaux et financiers (ACF) conclus entre GRDF et sa maison mère Engie, la CRE recommandait à GRDF d'étudier les solutions alternatives permettant de ne pas recourir au groupe Engie pour réaliser les achats relatifs aux domaines tertiaires ainsi que les prestations informatiques (hors commodités comme les serveurs par exemple) sensibles au regard du principe d'indépendance.

GRDF a, dans ce contexte, lancé un chantier de reprise des achats relatifs aux domaines tertiaires. Le chantier de reprise s'est amplifié en 2018. GRDF a transmis à la CRE un tableau recensant pour les différents achats réalisés pour le compte de GRDF par Engie, les contrats déjà repris, ceux en consultation ainsi que ceux qui seront repris en 2019/2020.

La CRE se félicite de ses avancées et veillera à la bonne mise en œuvre des actions dans les différents domaines identifiés en vue de l'achèvement de l'ensemble du chantier à l'horizon 2020.

2.2.3.5 Contrats de recherche et développement

GRDF a mis en place un programme pluriannuel de recherche et développement (R&D) ciblé sur les enjeux à court et moyen terme, concernant notamment la promotion des usages du gaz, le projet Gazpar, le développement et la valorisation du biométhane, le GNV.

Pour ce programme de R&D, GRDF disposait depuis 2008 d'un contrat avec le laboratoire d'Engie, le CRIGEN, qui prévoyait que la propriété des résultats restait celle d'Engie. Cette pratique étant de nature à restreindre l'indépendance de GRDF vis-à-vis d'Engie dans ce domaine, la CRE avait demandé à GRDF de modifier les clauses du contrat relatives à la propriété des résultats afin de récupérer la propriété des résultats des futurs travaux dont les coûts sont supportés par GRDF et *in fine* couverts par le tarif ATRD de GRDF. Par ailleurs, la CRE avait également demandé à GRDF d'étudier la possibilité de récupérer la propriété des résultats des travaux passés dont les coûts ont été supportés par GRDF et couverts par le tarif ATRD.

En 2017, GRDF a renégocié et signé avec Engie SA un contrat de prestations de travaux de recherche et de développement définissant les conditions techniques et financières de réalisation par le CRIGEN de ces travaux au bénéfice de GRDF. GRTgaz ayant récupéré une partie des activités de recherche du CRIGEN, un contrat de prestations R&D, approuvé par la CRE en 2018, a été signé entre GRDF et GRTgaz pour les activités de réseaux, SI et comptages. La CRE considère que le transfert à GRTgaz d'une partie des activités de R&D du CRIGEN diminue par nature la dépendance de GRDF vis-à-vis d'Engie. La CRE constate également que GRDF a modifié la majeure partie des clauses relatives à la propriété des résultats des contrats conclus avec le CRIGEN afin de récupérer la propriété des résultats des futurs travaux et s'en félicite.

Toutefois, s'agissant du contrat relatif aux travaux R&D conclu avec le CRIGEN (pour les activités appartenant encore à Engie), la CRE constate, que pour les deux cas de livrables suivants, intégralement financés par GRDF, le contrat prévoit que :

- lorsque le livrable est une évolution d'un logiciel préexistant dont Engie est propriétaire, Engie reste propriétaire du logiciel mis à jour et GRDF bénéficie d'une licence d'utilisation et d'exploitation personnelle,

gratuite, non exclusive et sans limitation géographique pour ces activités sur ce livrable. La CRE demande à GRDF de faire évoluer cette clause dans le sens d'un partage du financement de l'évolution du logiciel ;

- lorsque le livrable est brevetable, Engie et GRDF sont propriétaires « indivis ». La CRE demande à GRDF de supprimer cette clause et de revenir au principe général selon lequel Engie cède à GRDF l'entière propriété des livrables, y compris les livrables brevetables.

Par ailleurs, ce même contrat précise que dans le cas de livrables co-financés par GRDF et Engie, Engie est propriétaire du livrable et concède à GRDF le droit d'utiliser et d'exploiter le livrable pour ses besoins métiers et ceux de ses filiales. La CRE demande également à GRDF de faire évoluer cette clause et de prévoir un partage de la propriété du livrable avec GRDF, celui-ci ayant été cofinancé.

2.2.3.6 Dialogue de gestion

Dans le cadre du dialogue de gestion avec sa maison-mère, GRDF communique à Engie un ensemble de données financières, notamment des données relatives aux frais généraux et administratifs (SG&A pour « sales, general & administration »).

Souhaitant faire évoluer le dialogue de gestion avec ses filiales, Engie a récemment mis en place un nouveau plan comptable sur les charges d'exploitation du groupe et a, en conséquence, demandé à ses filiales de lui remonter de nouvelles données comptables plus précises. L'objectif de la maison-mère est de renforcer la comparabilité interne et externe de ses comptes, et de mieux en apprécier la performance sur l'évolution de leurs dépenses SG&A. GRDF n'a toutefois pas accédé à la demande d'Engie.

Informés fin 2018 de cette évolution par le responsable de la conformité de GRDF, la CRE a analysé cette nouvelle demande et considère que, bien que l'actionnaire peut, en vertu de son droit de supervision économique, fixer les enveloppes budgétaires globales, il ne peut en aucun cas s'immiscer dans la gestion quotidienne et intervenir dans la déclinaison budgétaire des dépenses de GRDF.

La CRE considère également que la granularité des informations jusqu'à présent communiquées par GRDF (depuis 2018) semble en première analyse suffisante pour permettre à l'actionnaire d'exercer son droit de supervision économique. Ainsi, la nouvelle granularité des informations attendue par Engie pourrait dépasser son pouvoir de supervision économique sur sa filiale régulée et remettre en cause l'indépendance de GRDF dans la gestion souveraine de son budget.

En conséquence, la CRE demande à GRDF et au groupe Engie de lui transmettre, d'ici six mois, une convention conclue entre GRDF et le groupe Engie qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRDF fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion. Cette convention devra intégrer des dispositions permettant, d'une part, préserver l'indépendance du gestionnaire de réseau de distribution vis-à-vis de l'EVI et, d'autre part, de préserver la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Le niveau d'information que GRDF peut remonter à sa maison-mère doit être strictement limité à ce qui est nécessaire dans le cadre du dialogue de gestion et à la communication financière d'Engie. Cette remontée d'information ne pourra en aucun cas porter atteinte à l'indépendance et à la souveraineté de GRDF dans la gestion de ses activités d'opérateur de réseaux. A ce titre, aucune recommandation ou demande d'actions ne pourra être faite à l'encontre de la gestion de GRDF.

2.2.3.7 Activités concurrentielles

Dans le cadre de la valorisation de son savoir-faire, GRDF est, depuis le 28 février 2018, actionnaire à 100% d'une filiale de valorisation (la société ADILONE). Cette société ADILONE a pour principal objet la prise de participation dans d'autres sociétés. Cette filiale détient à ce jour :

- 100% des actions d'une société dénommée AXEGIDE qui exerce des activités de sécurisation des réseaux intérieurs privés de gaz d'opérateurs industriels ou grands tertiaires à travers principalement la fourniture de prestations de diagnostics et de maintenance desdites installations ;
- 100% des actions de la société FLIPAREC, qui est destinée à développer des services de connectivité dans le domaine de l'IOT (Internet des objets) principalement de transport de données. Cette société n'a, au 31/12/2018, aucun salarié ni aucune activité commerciale.

Si la CRE accueille favorablement la mise en œuvre d'une telle filiale, elle rappelle que GRDF doit s'assurer que ces activités non régulées sont réalisées dans le respect des obligations du code de l'énergie et de son code de bonne conduite, notamment concernant la protection des informations commercialement sensibles (ICS), mais aussi également dans le respect des principes du droit de la concurrence.

La CRE veillera à la bonne mise en œuvre par GRDF des mesures visant à garantir le respect de ces obligations. A ce titre, dans son courrier du 30 juillet 2018 à GRDF, la CRE a recommandé à GRDF de lui communiquer : (i) les

mesures mises en œuvre pour assurer le respect des attentes de la CRE, (ii) des informations détaillées relatives à la filiale de valorisation du savoir-faire de GRDF (et les éventuelles sous-filiales dédiées) et (iii) un rapport annuel sur la situation financière des différentes filiales et les évolutions de leur objet, gouvernance et fonctionnement.

2.3 Respect du code de bonne conduite

2.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

2.3.1.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

Dans son rapport précédent, la CRE avait demandé à GRDF de mettre en œuvre les engagements visant à améliorer la connaissance des prestataires de relève du code de bonne conduite.

GRDF a inséré des clauses de nature à renforcer le respect du code de bonne conduite dans les contrats avec ses prestataires. Celles-ci engagent le prestataire à respecter et faire respecter par ses équipes le code de bonne conduite de GRDF, et prévoient la possibilité, en cas de manquement grave, de résiliation du contrat. Sur le terrain, GRDF en vérifie la bonne exécution contractuelle par la mise en œuvre de contrôles.

GRDF mesure par ailleurs la connaissance et l'appropriation du code de bonne conduite de ses prestataires, notamment les prestataires de relève et ceux du domaine informatique, par l'intermédiaire de quizz, adaptés à leurs activités. Un outil de sensibilisation est également mis à disposition sur le site Internet de GRDF.

Le CRE note enfin que, afin d'améliorer la connaissance par les prestataires de relève des principes du code de bonne conduite, un support de formation conjoint à GRDF et Enedis a été réalisé puis mis à disposition.

2.3.1.2 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

GRDF a défini une note interne qui précise les informations susceptibles de constituer des ICS au sens de l'article L. 111-77 et des articles R. 111-31 à R. 111-35 du code de l'énergie.

Le responsable de la conformité de GRDF relève néanmoins que cette note, au regard du développement de la filière biométhane, n'intègre pas les ICS relatives au biométhane. GRDF indique qu'un travail interne d'identification des ICS dans le cadre du développement récent de la filière biométhane est en cours. La CRE demande à GRDF de finaliser ces travaux et de mettre cette note à jour.

2.3.2 Traitement des réclamations

Le dispositif de gestion des réclamations de GRDF avait été audité par la CRE en 2014. La CRE avait souligné la qualité du dispositif et de son pilotage mais avait demandé à GRDF de réaliser une dizaine d'évolutions afin de le rendre encore plus robuste et performant. La CRE constate que GRDF a depuis lors mis en œuvre l'ensemble des évolutions attendues.

Conformément à la demande de la CRE dans son dernier rapport, GRDF met à disposition, sur son site Internet, depuis début 2017, une analyse globale des réclamations reçues. Les réclamations relevant des principes du code de bonne conduite font l'objet d'une identification spécifique dans les outils d'enregistrement du distributeur.

La CRE note que le volume des réclamations émises par les fournisseurs est en baisse continue depuis 2014 (~10% par an). Ce volume se situe actuellement entre 1700 à 2300 réclamations par mois.

Toutefois, la CRE constate que depuis la généralisation du déploiement des compteurs évolués Gazpar, le volume des réclamations adressées directement par les clients est en augmentation sensible. Ce volume se situe désormais entre 1100 et 1600 réclamations par mois (contre 600 à 900 réclamations auparavant). La CRE demande à GRDF d'analyser les raisons de ces réclamations et de mettre en place un plan d'actions permettant d'y répondre.

La CRE avait par ailleurs demandé à GRDF d'améliorer la collecte de ses réclamations. La CRE souligne que GRDF a simplifié son accueil téléphonique et modernisé son site Internet en ce sens. Par ailleurs, dans le prolongement de la mise en œuvre d'un nouveau parcours client pour les réclamations courant 2016, la direction « relation clientèle » de GRDF a fait réaliser, en région, un contrôle interne sur la bonne identification et qualification des réclamations clients dans son outil informatique. Le responsable de la conformité de GRDF note que l'identification et la complétude des réclamations identifiées dans l'outil est perfectible. GRDF indique avoir engagé des actions de sensibilisation et de maîtrise auprès de ses conseillers pour y répondre.

2.3.3 Responsable de la conformité

En 2017, le responsable de la conformité a suivi l'avancement des demandes d'évolution émises par la CRE et a notamment travaillé sur (i) l'élaboration de lignes directrices permettant de cadrer la participation des collaborateurs aux réunions et événements du groupe, (ii) l'adaptation de la convention de communication entre GRDF et le groupe, et (iii) le projet de dématérialisation des signatures d'attestations lors des arrivées et départs de collaborateurs.

En 2018, le responsable de la conformité a mené (i) deux audits en région sur le respect du code de bonne conduite, (ii) un audit sur le respect du code de bonne conduite dans le domaine biométhane, (iii) une enquête client-mystère auprès de différents accueils de GRDF (raccordement, acheminement, Gazpar et pôle diagnostic qualité gaz), ainsi que (iv) un contrôle sur les projets de mise à disposition des données clients.

Le responsable de la conformité recommande de renforcer, dans les actions de sensibilisation auprès des accueils « clientèle », la mise en œuvre du principe d’objectivité.

S’agissant des alertes remontées en interne relatives au non-respect du code de bonne conduite, le responsable de la conformité constate une baisse des alertes qui résulte notamment de la mise en œuvre des lignes directrices et de la sensibilisation réalisée autour de la nouvelle convention de communication entre GRDF et le Groupe Engie. Le responsable de la conformité note que les difficultés résiduelles viennent de sollicitations de filières d’Engie (RH, finances, territoires) au sein desquelles les spécificités et les dispositions du code de l’énergie qui s’imposent à GRDF en termes d’indépendance et de respect du code de bonne conduite peuvent restées méconnues et non prises en compte.

2.4 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

GRDF et Engie : principales évolutions constatées en 2017 et 2018
Régularisation de la majorité des situations des cadres dirigeants de GRDF mis à disposition par le groupe Engie.
Poursuite du programme SI transformant et rachat par GRDF de licences et souches logicielles.
Définition contractuelle des restrictions quant à l’utilisation des données transmises par GRDF à Engie dans le cadre de l’accès à la bourse de l’emploi du groupe par les salariés de GRDF.
Suppression de la pratique de distribution « individuelle » d’actions Engie pour les cadres dirigeants de GRDF.
Définition des lignes directrices permettant aux salariés de GRDF de savoir s’ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d’une filière ou d’un métier. Mise en place d’un suivi de la participation des salariés de GRDF à de tels événements ou réunions et en transmettre un bilan annuel à la CRE
Poursuite de la séparation des locaux partagés avec des entités non régulées du groupe Engie.
Mise en œuvre des engagements de GRDF prévus pour améliorer la connaissance, pour les prestataires de relève, des principes du code de bonne conduite.

GRDF et Engie : principales évolutions attendues
Mettre fin aux dernières mises à disposition des cadres dirigeants de GRDF par le groupe Engie dans des délais raisonnables.
Mettre fin, pour les cadres dirigeants de GRDF, à la pratique de distribution générale d’actions d’Engie.
Revoir les clauses relatives à la propriété intellectuelle du contrat « CRIGEN » (contrat relatif aux prestations de recherche et développement liant GRDF à Engie) afin que GRDF dispose, selon les cas, soit de l’entière propriété des livrables qu’il a financés, soit d’un partage de la propriété.
Mettre à jour les documents/affichages relatifs aux travaux d’exploitation et de maintenance.
Mettre à jour la note interne relative aux informations susceptibles de constituer des ICS afin d’y intégrer les informations relatives aux projets de raccordement et d’injection de biométhane.

GRDF et Engie : principales évolutions attendues

Supprimer le basculement vers un espace candidat Engie pour les offres emplois de GRDF.

Poursuivre le programme SI transformant afin de limiter davantage dans les années à venir le recours à Engie IT en matière d'exploitation technique.

Analyser les raisons des réclamations liées aux compteurs évolués (identification des typologies de causes) et mettre en place les actions correctives pour y répondre, notamment lorsqu'elles sont liées au respect du code de bonne conduite.

Transmettre à la CRE, d'ici six mois, une convention conclue entre GRDF et le groupe Engie qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRDF fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques.

3. STRASBOURG ELECTRICITÉ RÉSEAUX

Strasbourg Électricité Réseaux exerce depuis le 1^{er} mai 2017 l'activité de distribution d'électricité auparavant réalisée par Électricité de Strasbourg (ES), maison-mère du groupe. Strasbourg Électricité Réseaux est détenue à 100 % par Électricité de Strasbourg (ES). L'activité de fourniture reste réalisée par ES Énergies Strasbourg, filiale d'Électricité de Strasbourg

3.1 Synthèse

En 2015, ES a décidé d'engager la transformation de son organisation pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie qui visent à assurer une indépendance du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) vis-à-vis des activités de production et de fourniture d'électricité ou de gaz.

La transformation est effective depuis le 1^{er} mai 2017, date à laquelle l'activité de distribution d'électricité a été transférée dans la nouvelle société Strasbourg Électricité Réseaux, filiale à 100 % d'Électricité de Strasbourg.

Le GRD filialisé s'est doté d'un nouveau nom, d'une nouvelle marque et plus globalement d'une nouvelle identité visuelle qui lui sont propres, et qui se distinguent de ceux de sa maison-mère et des autres sociétés du groupe. Strasbourg Électricité Réseaux a également répondu favorablement à la majorité des recommandations de la CRE formulées dans son précédent rapport. La CRE se félicite de la finalisation de la transformation juridique du GRD et de son changement de marque (dénomination et logo).

3.2 Indépendance

3.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

3.2.1.1 Organisation juridique

En 2015, Électricité de Strasbourg SA, concessionnaire du réseau public de distribution d'électricité, a décidé d'engager la transformation de son organisation pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Électricité de Strasbourg SA a ainsi validé, en octobre 2015, un schéma de double filialisation conduisant à la création d'une seconde filiale : Strasbourg Électricité Réseaux, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, ES Énergies Strasbourg restant le fournisseur.

La mise en œuvre a eu lieu le 1^{er} mai 2017 avec effet rétroactif comptable et fiscal au 1^{er} janvier 2017. Depuis le 1^{er} mai 2017, Strasbourg Électricité Réseaux est une filiale à 100% d'Électricité de Strasbourg SA.



3.2.1.2 Logo et dénomination du GRD

Dans ses précédents rapports, la CRE avait considéré que le nom et le logo de la marque du gestionnaire de réseaux de distribution ES Réseaux étaient excessivement proches de l'identité sociale et du logo du fournisseur historique ES Énergies Strasbourg. La CRE avait ainsi demandé à Électricité de Strasbourg SA de « mener à bien la réflexion sur l'évolution des marques [...] et de procéder au changement de logo et de dénomination sociale d'ici le mois d'avril 2017 » afin de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article 26 de la Directive n° 2009/72/CE.

La CRE note avec satisfaction le déploiement de la nouvelle identité visuelle du distributeur (dénomination et logo) qui ne porte plus à confusion avec celle du fournisseur historique.

Logo du fournisseur historique



Ancien logo d'ES réseaux



Nouveau logo du GRD filialisé SER



La CRE constate que le déploiement de la nouvelle marque du distributeur a été préparé et anticipé de telle sorte que, dès le 2 mai 2017, chaque agent du nouveau distributeur disposait d'au moins une tenue « image de marque » portant le logo de Strasbourg Électricité Réseaux et 91 % des véhicules ont été traités dans les 15 premiers jours du mois de mai. Le site Internet du distributeur a également été mis à jour dès l'été 2017. Les suffixes « @es-reseaux.fr » ont été remplacés par « @strasbourg-electricite-reseaux.fr ».

Une démarche de contrôle et d'audit a été réalisée en 2018 pour s'assurer qu'il ne restait plus de documents faisant référence aux anciennes dénominations ou portant un ancien logo.

La CRE se félicite de la mise en œuvre du déploiement de la nouvelle marque du distributeur courant 2017 et de la publication sur le site du distributeur d'une convention de communication entre Strasbourg Électricité Réseaux et ES Énergies Strasbourg.

3.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

3.2.2.1 Fonctions transverses et prestations associées

Dans le cadre de la nouvelle organisation du groupe, les fonctions transverses sont regroupées au sein de la maison-mère ES qui réalise des prestations pour le compte de ses filiales. Les activités filialisées sont donneuses d'ordres vis-à-vis des fonctions transverses. Elles assurent la maîtrise d'ouvrage des prestations à fournir par les fonctions transverses et ont la responsabilité financière de leur périmètre.

Dans son précédent rapport, la CRE demandait que les futurs contrats de prestations entre ES et Strasbourg Électricité Réseaux soient formalisés. La CRE demandait également que soient identifiés précisément les livrables attendus par le GRD dans les futurs contrats de prestations entre la maison-mère et le GRD.

Strasbourg Électricité Réseaux a signé avec ES une convention de prestations d'assistance décrivant de manière détaillée l'ensemble des livrables attendus. Une copie de la convention a été transmise à la CRE. La CRE note les deux points suivants :

1. la maison-mère réalise pour le compte du GRD des prestations de services dans des domaines très variés (achats, SI, communication, comptabilité, facturation des fournisseurs, ressources humaines, immobilier, etc.). La CRE renouvelle sa demande à Strasbourg Électricité Réseaux d'étudier les solutions alternatives permettant de réaliser les achats les plus sensibles en termes d'indépendance sans recourir au groupe ES et demande à Strasbourg Électricité Réseaux de justifier les gains réalisés par un recours aux fonctions transverses de la maison-mère ;
2. la maison-mère effectue pour le compte du GRD l'élaboration des comptes-rendus annuels de concession (CRAC). La CRE considère que cette activité relève du cœur de métier du GRD et qu'elle ne constitue donc, en aucun cas, une fonction transverse pouvant être assumée par la maison-mère. La CRE rappelle que la rédaction des CRAC est une obligation incombant au GRD, et ce, conformément à l'article L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales. La CRE demande ainsi à Strasbourg Électricité Réseaux de réviser la convention de prestations de services conclue avec ES SA et de réaliser pleinement l'élaboration de ses CRAC.

3.2.2.2 Séparation des Systèmes d'information (SI)

Depuis 2009, ES a mis en place un cloisonnement de son système d'information (SI) avec le fournisseur historique. Plusieurs contrats de prestation ont été conclus entre le département informatique d'ES et le fournisseur historique ES Énergies Strasbourg, maître d'ouvrage.

Dans le cadre de sa réorganisation juridique, la Direction « Digital, Informatique et Infrastructures » en charge des systèmes d'information d'ES a été regroupée au sein de la maison-mère. La maîtrise d'ouvrage est quant à elle du ressort des filiales qui contractualisent avec ES. Dans son précédent rapport, la CRE demandait à ES de faire signer aux futurs agents de la maison-mère en charge des prestations informatiques des engagements individuels de confidentialité prévoyant la protection des données confidentielles, notamment des informations commercialement sensibles (ICS). Strasbourg Électricité Réseaux indique qu'une démarche d'uniformisation de la documentation relative à cette thématique a été engagée au cours de l'année 2017. La CRE constate que les salariés en charge des prestations informatiques ont signé ces engagements individuels de confidentialité prévoyant la protection des données confidentielles, notamment des ICS.

La CRE constate que Strasbourg Électricité Réseaux s'est doté de son propre extranet afin de communiquer avec les fournisseurs évitant ainsi tout risque de confusion avec l'extranet du fournisseur historique.

3.2.2.3 Contrat d'achats des pertes

Strasbourg Électricité Réseaux s'appuie sur les services d'ES Énergies Strasbourg pour l'approvisionnement des pertes d'énergie sur son réseau. Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé de prévoir contractuellement qu'ES Énergies Strasbourg ne puisse répondre aux appels d'offres pour l'achat des pertes dès lors qu'il aurait participé à leur élaboration.

Pour tenir compte de cette recommandation, un nouveau protocole de prestations de services pour l'approvisionnement des pertes du distributeur a été conclu entre Strasbourg Électricité Réseaux et ES Énergies Strasbourg le 1^{er} mai 2017. La CRE constate avec satisfaction que ce protocole intègre la mention exigée par la CRE selon laquelle ES Énergies Strasbourg ne peut pas, à ce titre, participer aux appels d'offres en tant que fournisseur.

3.2.2.4 Politique de rémunération

Dans son dernier rapport, la CRE demandait à Strasbourg Électricité Réseaux d'étudier l'évolution de sa politique de rémunération afin que l'ensemble des agents ne puissent pas être rémunérés à travers une distribution d'actions EDF. Strasbourg Électricité Réseaux précise qu'aucune distribution d'actions d'EDF ou Electricité de Strasbourg SA aux salariés du GRD n'a été effectivement réalisée par le passé. Bien que les agents de Strasbourg Électricité Réseaux n'aient pas bénéficié de tels dispositifs de rémunération, la CRE demande à Strasbourg Électricité Réseaux de faire évoluer sa politique générale de rémunération afin d'assurer que le principe d'une telle rémunération ne soit plus rendue possible pour les cadres dirigeants du GRD.

3.3 Respect du code de bonne conduite

3.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

Dans le cadre de la réorganisation (changement de marque, de logo, etc.), les documents contractuels et les documents remis à la clientèle ont été mis à jour pour faciliter la compréhension du rôle du GRD et de ses missions.

Le responsable de la conformité a procédé en 2018 à une analyse de la situation en portant une attention particulière aux documents destinés aux utilisateurs du réseau. Les constatations faites dans le cadre de l'audit soulignent que la mise à jour documentaire effectuée permet de donner une image de l'entreprise conforme à la nouvelle politique de marque et logo arrêtée pour Strasbourg Électricité Réseaux en lien avec les exigences du code de l'énergie.

Strasbourg Électricité Réseaux a par ailleurs entrepris la rénovation de son site web, accompagnée d'un passage en revue de l'ensemble des documents le composant. Ce dernier sera actif dans sa nouvelle forme au cours du premier trimestre 2019.

Conformément à la demande de la CRE, Strasbourg Électricité Réseaux a publié les conditions générales des modèles types de contrats sur son site dans la rubrique « documentation technique de référence ». Strasbourg Électricité Réseaux a indiqué à la CRE que la mise à jour des conditions particulières était quasi achevée. La CRE veillera à ce que ces conditions particulières soient publiées au fil de l'eau, à l'issue de leur révision, dans cette même rubrique.

3.3.2 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (GRD-F)

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018¹⁶ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD¹⁷, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE d'approuver les « modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs ».

Par une délibération du 26 avril 2018¹⁸, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

La CRE a par ailleurs engagé dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE), des travaux sur l'élaboration d'un modèle commun de contrat GRD-F. La CRE demande ainsi à Strasbourg Électricité Réseaux de faire évoluer, d'ici

¹⁶ Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT

¹⁷ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

¹⁸ Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

la fin de l'année 2019, son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat qui sera approuvé par la CRE.

3.3.3 Le traitement des réclamations

Strasbourg Électricité Réseaux indique que le suivi des réclamations n'a pas mis en avant d'évolution significative de leur nombre ou de leur typologie à l'occasion du transfert des activités liées à la distribution d'ES vers Strasbourg Électricité Réseaux. La CRE demande que les réclamations continuent d'être tracées, analysées et traitées selon les mêmes procédures.

Lors de ses contrôles, le responsable de la conformité n'a pas identifié de réclamations relevant d'un non-respect des règles et principes du code de bonne conduite. Conformément aux recommandations de la CRE et du responsable de la conformité, le gestionnaire de réseaux a élaboré un « Guide d'aide au traitement des réclamations » qui propose notamment des éléments de réponse pour les principales réclamations récurrentes. Ce guide est intégré au système documentaire de la société.

Le responsable de la conformité préconise de faire vivre ce guide et de l'enrichir en fonction des besoins, notamment au niveau des supports de réponses proposés pour les sujets récurrents.

3.3.4 Responsable de la conformité

Dans son dernier rapport, la CRE a considéré que le responsable de la conformité ne pouvait être durablement employé par la maison mère au regard de l'intérêt économique de la maison mère dans l'activité de fourniture et de l'exigence d'indépendance du responsable de la conformité. A l'échéance de son mandat, le responsable de la conformité a ainsi été transféré à la société Strasbourg Électricité Réseaux et reconduit dans ses fonctions de responsable de la conformité, pour une durée de trois ans à compter du 1^{er} août 2018.

Suite à la filialisation du distributeur au 1^{er} mai 2017, le code de bonne conduite a été adapté à la nouvelle organisation et publié sur le site du distributeur. Le code de bonne conduite est présenté et expliqué à chaque nouvel arrivant. Le contrôle de sa connaissance et sa maîtrise font l'objet de vérifications périodiques par le gestionnaire de réseaux.

En 2018, le responsable de la conformité a reconduit la campagne d'appels téléphoniques mystères qui avait été réalisée en 2016 auprès des équipes chargées de répondre aux appels téléphoniques sur les numéros dédiés au distributeur. Le responsable de la conformité indique que cette campagne sera développée et pérennisée en collaboration avec les responsables du GRD avec une attention particulière sur la bonne appropriation de la nouvelle identité.

Au regard des évolutions qu'a connues le GRD à la suite de sa réorganisation et de son changement d'identité, la CRE constate que le rapport du responsable de la conformité portant sur l'année 2017 est peu satisfaisant et mériterait d'être plus détaillé. La CRE demande ainsi au responsable de la conformité d'enrichir le rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite et l'indépendance du GRD d'une analyse détaillée des actions réalisées pour satisfaire aux exigences du code de l'énergie et aux recommandations formulées par la CRE ainsi que d'un programme d'audit détaillé.

3.4 Synthèse des principales évolutions constatées en 2017 et 2018 et des évolutions attendues

Strasbourg Électricité Réseaux et ES : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Finalisation du processus de transformation engagé par ES afin de se mettre en conformité avec les dispositions des articles L. 111-61 et L. 111-66 du code de l'énergie.

Déploiement de la nouvelle marque du distributeur.

Mise à jour de la convention de communication conclue entre le GRD et le fournisseur historique en tenant compte de la réorganisation du groupe Électricité de Strasbourg et publication de cette convention sur le site Internet du GRD.

Réalisation d'un guide interne de traitement des réclamations avec des propositions de réponses pour des réclamations récurrentes et améliorer le traitement qualitatif des réponses.

Mise à jour du code de bonne conduite afin d'y intégrer les nouvelles dispositions à la suite de la filialisation du distributeur.

Modification de la situation du responsable de la conformité et renouvellement de son contrat au sein du distributeur.

Strasbourg Électricité Réseaux et ES : principales évolutions attendues

Étudier les solutions alternatives permettant de réaliser les achats les plus sensibles en termes d'indépendance sans recourir au groupe Électricité de Strasbourg.

Modifier la convention de prestations de services conclue entre ES SA et Strasbourg Électricité Réseaux afin que l'élaboration des rapports annuels de concession soit pleinement réalisée par le GRD.

Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de Strasbourg Électricité Réseaux sur la base du modèle commun de contrat qui sera approuvé par la CRE.

Faire évoluer la politique générale de rémunération du GRD afin d'assurer que les cadres dirigeants ne puissent pas être rémunérés à travers une distribution d'actions d'EDF ou Electricité de Strasbourg SA.

Publier, à l'issue de leur révision, les conditions particulières des modèles types de contrats dans la documentation technique de référence de Strasbourg Électricité Réseaux.

Enrichir le rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite et l'indépendance du GRD d'une analyse détaillée des actions réalisées pour satisfaire aux exigences du code de l'énergie ainsi que d'un programme d'audit détaillé.

4. GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES

Distributeur d'électricité desservant 259 communes dans les Deux-Sèvres, Gérédis est depuis le 9 avril 2008 une société par actions simplifiée (SAS) détenue par la société Séolis, fournisseur historique sur le même territoire.

4.1 Synthèse

La CRE note que la plupart de ses recommandations ont été prises en compte par Gérédis. La CRE considère que les actions engagées par Gérédis, pour mettre en conformité son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie, sont de nature à améliorer l'indépendance de Gérédis vis-à-vis de sa maison-mère Séolis.

4.2 Indépendance

4.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

4.2.1.1 Organisation juridique

Gérédis Deux-Sèvres est une SAS détenue par Séolis, SAEML elle-même majoritairement détenue par le SIEDS.



Les élus du SIEDS, autorité organisatrice de la distribution d'énergie, et les directoires de Séolis et Gérédis ont décidé, début 2017, d'élargir les missions assurées par Gérédis au périmètre d'un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) « lourd » défini à l'article L. 322-8 du code de l'énergie.

En effet, l'organisation historique de Gérédis conduisait à ce que les prestations techniques liées aux opérations d'entretien, de maintenance du réseau, de construction des réseaux ou encore d'intervention sur les compteurs soient sous-traitées à sa maison-mère, Séolis, dont l'activité est notamment la fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente.

Ainsi que la CRE le soulignait dans ses précédents rapports, le principe de sous-traitance massive des prestations techniques à Séolis soulevait des difficultés au regard de l'indépendance de Gérédis vis-à-vis du fournisseur historique présent sur sa zone de desserte. La CRE recommandait ainsi à Gérédis de conduire les transformations nécessaires visant à assurer la mise en conformité de son organisation avec les dispositions du code de l'énergie.

Dans ce contexte, différents scénarios de transformation ont été étudiés par Gérédis pour soumission aux organes compétents. Les élus du SIEDS, autorité organisatrice, et les instances de Séolis et Gérédis ont décidé, début 2017, d'élargir les missions assurées par Gérédis à celles figurant à l'article L. 322-8 du code de l'énergie. Ces décisions ont fait l'objet de délibération des assemblées générales respectives en date du 30 juin 2017.

Gérédis est ainsi organisé en GRD « lourd » depuis le 1^{er} juillet 2017 : les prestations techniques (entretien, maintenance du réseau, construction des réseaux ou interventions sur les compteurs) auparavant sous-traitées à Séolis ont été transférées à Gérédis.

Cette réorganisation a conduit à une évolution de l'effectif de 39 à 192 salariés. La Direction Exploitation Réseaux (130 emplois) et la Direction Travaux réseaux et Postes Sources (10 emplois) sont maintenant chez Gérédis.

Cette transformation a impliqué une mise à jour des statuts et des conventions de prestations entre Séolis et Gérédis.

La CRE se félicite de cette réorganisation et des actions engagées par Gérédis pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie, qui sont de nature à améliorer l'indépendance de Gérédis vis-à-vis de sa maison-mère Séolis.

4.2.1.2 Logo

Dans ses précédents rapports sur le respect des codes de bonne conduite, la CRE avait constaté que de nombreuses situations de confusion persistaient, du point de vue notamment du grand public et des clients résidentiels, entre les activités de fourniture de Ségolis et les activités de réseau de distribution massivement sous-traitées par Gérédis à Ségolis.

Gérédis s'était engagé à ce que, d'ici 2017 au plus tard, l'ensemble des vêtements de travail et des véhicules d'intervention et de travaux utilisés dans le cadre des missions du GRD n'affichent plus la marque du fournisseur historique Ségolis.

Ainsi, à partir du 1^{er} juillet 2017, tous les véhicules de Gérédis ont progressivement été marqués aux couleurs de GÉRÉDIS. Au cours du 1^{er} semestre 2017, dans le cadre de la préparation du transfert de la Direction Exploitation et de la Direction Travaux à GÉRÉDIS, la maquette graphique a été validée avec le prestataire qui a réalisé la pose des stickers.

Au 1^{er} septembre 2017, l'ensemble des véhicules des salariés de Gérédis était à l'image du GRD, et tous les sites de GÉRÉDIS ont été siglés au nom de « Gérédis, Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité ».

La CRE accueille favorablement ces avancées qui permettront de mettre un terme aux situations de confusion susmentionnées.

4.2.1.3 Convention de communication

Dans son précédent rapport publié en janvier 2017, la CRE recommandait à Gérédis et à Ségolis de mettre à jour la convention de communication en tenant compte de la réorganisation du groupe SIÉDS et de publier cette convention sur le site Internet de Gérédis.

Au 1^{er} juillet 2017, le responsable de la conformité de Gérédis a initié la rédaction d'une convention de communication afin de définir les règles permettant à Ségolis et Gérédis de promouvoir leurs communications interne et externe respectives, sans interférence et dans le respect de leurs missions et obligations. La CRE constate que le document final, signé en janvier 2018, est publié sur le site Internet de Gérédis.

4.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

4.2.2.1 Prestations de services techniques

L'organisation historique de Gérédis conduisait à ce que les prestations techniques liées aux opérations d'entretien et de maintenance des réseaux, ou encore, d'intervention sur les compteurs, soient sous-traitées à sa maison-mère Ségolis, dont l'activité est notamment la fourniture d'électricité.

Ainsi que la CRE le soulignait dans ses précédents rapports, le principe de sous-traitance massive des prestations techniques à Ségolis soulevait des difficultés au regard de l'indépendance de Gérédis.

Comme mentionné précédemment, Gérédis a mis en conformité son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie et s'est organisé depuis le 1^{er} juillet 2017 en GRD « lourd ». Dans ce cadre, la configuration des prestations techniques existantes entre Ségolis et Gérédis a été complètement refondue.

La CRE note que les prestations techniques (entretien, maintenance des réseaux ou intervention sur les compteurs) auparavant sous-traitées à Ségolis, maison-mère de Gérédis et fournisseur historique d'électricité sur sa zone de desserte, ont été transférées à Gérédis. Ce transfert s'est matérialisé au travers de l'apport sous le régime des apports partiels d'actifs de Ségolis au bénéfice de Gérédis de la Direction exploitation réseaux (DER) et de la Direction des travaux réseaux et postes sources (DTRPS). Compte tenu de l'intrication organisationnelle des différentes activités et de la polyvalence de ces directions, Gérédis indique que les activités opérationnelles de construction, d'exploitation, de conduite, de maintenance et d'entretien des réseaux de gaz, d'éclairage public et d'infrastructures de recharge de véhicules électriques lui ont également été transférées. Ces activités opérationnelles sont donc assurées par Gérédis dans le cadre de prestations de service pour le compte de Ségolis.

4.2.2.2 Prestations de services administratifs

La convention de prestation de services administratifs, couvrant les services supports usuels (comptabilité, facturation et recouvrement, RH, système d'information, assistance juridique, qualité sécurité et environnement), conclue entre Ségolis et Gérédis définit les termes et conditions dans lesquels les prestations de services administratifs sont exécutées par Ségolis au profit de Gérédis.

Dans son précédent rapport, s'agissant des prestations de services informatiques fournies par Séolis à Gérédis, la CRE indiquait que :

- la rédaction de la convention restait vague sur la manière dont Gérédis exprimait ses besoins en matière d'outils informatiques. La CRE demandait à Gérédis que la convention de prestation de services administratifs précise les frontières entre les compétences respectives de Gérédis et celles de Séolis en la matière ;
- les montants facturés par Séolis pour l'exécution des prestations décrites dans la convention mériteraient de faire l'objet d'une analyse comparative. La CRE recommandait ainsi à Gérédis de réaliser régulièrement des analyses qui permettraient de comparer les conditions négociées avec Séolis par rapport à des prestataires tiers.

Dans le cadre de la réorganisation du GRD en GRD « lourd », Gérédis et Séolis ont conclu une nouvelle convention de prestation de services administratifs d'abord le 30 juin 2017, révisée le 26 octobre 2018. La CRE note que la dernière version de la prestation de services administratifs conclue en octobre 2018 prend en compte la remarque formulée par la CRE, clarifiant ainsi les compétences respectives de Gérédis et de Séolis. La convention précise que ces prestations étant de la seule compétence de Gérédis, Séolis assure l'exécution des prestations à partir des seules directives et/ou besoins de Gérédis.

La CRE regrette toutefois que Gérédis n'ait pas réalisé d'analyses permettant de comparer les conditions négociées avec Séolis par rapport à des prestataires tiers. La CRE renouvelle sa demande à Gérédis.

S'agissant de la durée de la convention, la CRE note que conformément à sa demande, Gérédis a adapté la clause de durée à l'exigence d'indépendance dans les contrats le liant à Séolis, en évitant de recourir aux clauses de très longue durée et de reconduction tacite. La nouvelle convention a ainsi été conclue pour une durée de deux ans à compter du 1^{er} janvier 2019 sans reconduction tacite.

4.3 Respect du code de bonne conduite

4.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

4.3.1.1 Supports de communication visant les clients du marché de détail

Dans ses précédents rapports, la CRE avait demandé à Gérédis, d'une part, de revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y inclure des éléments facilitant la compréhension par les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce (notamment celles liées au comptage et au dépannage) et, d'autre part, de déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

Dans son dernier rapport, la CRE regrettait que les mesures mises en œuvre par Gérédis ne répondent pas de manière satisfaisante à sa demande. La CRE avait réitéré sa demande à Gérédis de déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2017.

Au cours du premier semestre 2017, Gérédis a intégré sur l'ensemble des documents le message suivant : « *Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité du SIEDS, il réalise les raccordements, le dépannage, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Gérédis Deux-Sèvres a pour mission d'assurer de manière objective, transparente et non discriminatoire l'accès au réseau et la qualité de la desserte pour tous les fournisseurs d'énergie.* ». Cet ajout répond à la demande de la CRE.

4.3.1.2 Contrat relatif à l'accès au réseau de distribution (GRD-F)

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018¹⁹ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD²⁰, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

¹⁹ Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT

²⁰ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Par une délibération du 26 avril 2018²¹, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

La CRE a par ailleurs engagé, dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE), des travaux sur l'élaboration d'un modèle commun de contrat GRD-F. La CRE demande ainsi à Gérédis de faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat qui sera approuvé par la CRE.

4.3.1.3 Informations Commercialement Sensibles (ICS)

Gérédis utilise un système d'information clientèle Efluid, commun avec sa maison mère. La protection des ICS est assurée par un système d'habilitation qui cloisonne les données entre le fournisseur et le GRD.

Les agents de Séolis qui ont accès à des ICS de Gérédis signent un engagement de confidentialité. Au cours d'un précédent audit, la CRE avait constaté que les engagements mentionnés dans ce document étaient très peu concrets et restaient au niveau de grands principes de préservation de la confidentialité. La CRE avait ainsi recommandé à Gérédis de s'assurer qu'à l'occasion de la révision du contrat de prestations de services administratifs, l'engagement individuel de confidentialité soit adapté.

Gérédis a révisé et mis à jour le document d'engagement individuel de confidentialité. Gérédis indique que les engagements individuels de confidentialité ont été signés par la très grande majorité des salariés de Gérédis et du personnel de Séolis travaillant pour Gérédis. Gérédis a effectué une relance pour obtenir la totalité des engagements envoyés signés au plus tard à la fin du mois de janvier 2019. La CRE s'assurera de la signature de ces engagements.

Gérédis indique également que des audits sont régulièrement menés afin de contrôler le cloisonnement des bases de données et le suivi des habilitations. Un audit a ainsi été réalisé en 2016 et a permis de vérifier que l'accès aux ICS était sous contrôle.

4.3.2 Responsable de la conformité

Par délibération du 30 mars 2017, la CRE a approuvé la proposition de nomination et le projet de contrat de travail du responsable de la conformité de Gérédis.

Dans son rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2017, le responsable de la conformité a rendu compte du travail accompli en 2017 : mise à jour du code de bonne conduite de Gérédis, révision de la convention de communication entre Séolis et Gérédis, mise à jour des messages d'accueil téléphonique des directions exploitation et travaux, sélection d'un fournisseur alternatif pour le contrat de fourniture des pertes pour la période 2019-2020, rédaction de nouveaux engagements de confidentialité adaptés à la nouvelle organisation de Gérédis et aux obligations liées à la protection des ICS, mise en œuvre de la signalétique sur les véhicules et locaux, et intégration d'une mention commune sur tous les supports de communication, etc.

Le responsable de la conformité rapporte que le module de traitement des réclamations a été mis à jour à la suite du passage en GRD « lourd » afin que les réclamations soient traitées de façon non-discriminatoire par le GRD. Il a également transmis l'analyse des réclamations concernant le GRD. Sur l'ensemble des réclamations traitées en 2017, le responsable de la conformité n'a pas identifié de pratiques discriminatoires ni de non-conformité au code de bonne conduite de Gérédis lors du contrôle au fil de l'eau des réclamations.

Dans le cadre de son plan d'actions relatives à son code de bonne conduite et à son indépendance pour 2018, Gérédis a entamé cette année, conformément aux préconisations suggérées par son responsable de la conformité, les actions suivantes :

- définition d'un plan de communication et d'un planning de réalisation sur 2018 (publication du bilan d'activité, du rapport de concession 2017, barème de raccordement, plan de communication des compteurs Linky, etc.) ;
- contrôle de l'application du code de bonne conduite (CBC) dans le cadre des audits internes QSE ;
- portage du code de bonne conduite (CBC) 2018 auprès du personnel de Gérédis, du personnel de Séolis réalisant des prestations supports de Gérédis et des principaux prestataires ;

²¹ Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

- audit de vérification de l'application des clauses contractuelles applicables aux entreprises prestataires concernant les ICS et le code de bonne conduite ;
- audit de suivi concernant les droits d'accès aux ICS de l'ensemble des agents ;
- mise en place d'un questionnaire de connaissance du CBC ;
- analyse, mise à jour et mise en œuvre des outils de mesure de la satisfaction clientèle et fournisseurs ;
- audit de suivi relatif aux procédures d'accueil et de traitement des demandes et accueil téléphonique.

Ces actions, à des stades d'avancement divers à fin 2018, sont favorablement accueillies par la CRE.

4.4 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

Gérédis et Séolis : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Poursuite des actions engagées pour mettre l'organisation de Gérédis en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Retrait des marques Séolis sur les véhicules et engins utilisés par Gérédis.

Publication de la convention de communication sur le site Internet de Gérédis.

Révision de l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y inclure des éléments facilitant la compréhension par les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce qui sont, notamment liées au comptage et au dépannage.

Mise à jour du code de bonne conduite et de l'engagement individuel de confidentialité.

Nomination d'un nouveau responsable de la conformité.

Gérédis et Séolis : principales évolutions attendues

Réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs négociés avec Séolis par rapport à des prestataires tiers.

Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE.

S'assurer que l'ensemble du personnel de Gérédis et du personnel de Séolis travaillant pour Gérédis dans le cadre de la convention de prestation de services administratifs signent l'engagement individuel de confidentialité.

5. SRD

SRD est concessionnaire du réseau public de distribution d'électricité du Syndicat Energies Vienne, desservant environ 150 000 points de livraison répartis sur 252 communes, majoritairement rurales, du département de la Vienne. SRD est, depuis le 1^{er} janvier 2017, une société par actions simplifiée (SAS) à directoire et conseil de surveillance, détenue à 100 % par Sorégies, fournisseur historique sur la zone de desserte.

La CRE a effectué un audit de SRD à Poitiers en avril 2018, dont sont issues les recommandations et demandes figurant dans cette section. La CRE a notamment pu s'assurer au cours de cet audit de la mise en œuvre de la transformation de l'organisation de l'entreprise engagée en 2015, nécessaire pour assurer sa mise en conformité avec les dispositions du code de l'énergie relatives à son indépendance vis-à-vis de sa maison-mère Sorégies.

5.1 Synthèse

La CRE salue les avancées de SRD, dont la réorganisation effective au 1^{er} janvier 2017 permet un meilleur respect du principe d'indépendance du distributeur. La cohabitation de salariés du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) avec ceux de Sorégies dans les centres d'exploitation reste cependant problématique au regard de la nécessité de séparation physique des agents du GRD de ceux opérant dans le domaine de la fourniture, par souci de protection des informations commercialement sensibles (ICS) et de garantie d'indépendance du distributeur.

La CRE a également noté des pistes d'amélioration concernant la facturation par SRD de son activité de raccordement des clients. Celle-ci pourrait gagner en transparence et s'accompagner de contrôles internes afin de garantir que les clients se voient facturer les montants figurant dans le barème de raccordement du distributeur.

5.2 Indépendance

5.2.1 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'organisation historique de SRD conduisait à ce que les prestations techniques liées aux opérations d'entretien, de maintenance du réseau ou encore d'intervention sur les compteurs soient sous-traitées à Sorégies, actionnaire de SRD, dont l'activité est notamment la fourniture d'électricité. Ainsi que la CRE le soulignait dans ses précédents rapports, ce principe de sous-traitance massive des prestations techniques au fournisseur historique Sorégies soulevait des difficultés au regard de l'indépendance de SRD vis-à-vis du fournisseur historique présent sur la zone de desserte du GRD. La CRE, qui s'est félicitée dans son précédent rapport de la nouvelle organisation en GRD dit « lourd » de SRD, adoptée au 1^{er} janvier 2017, a pu constater ses implications opérationnelles au cours de l'audit du GRD mené en 2018.

Les agents concernés par le transfert depuis Sorégies sont aujourd'hui tous intégrés à SRD, certains l'ayant été au cours de l'année 2017, mais avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2017. Contrairement à la situation passée, dans laquelle SRD comptait environ 25 agents, SRD regroupe ainsi aujourd'hui près de 160 agents, dont environ 70 agents au siège à Poitiers et 90 agents en centres d'exploitation répartis sur la zone de desserte.

La transformation en GRD « lourd » et le passage de SRD du statut de société d'économie mixte locale (SAEML) en SAS a nécessité de nombreuses actions concernant notamment :

- les procédures de certifications (obtention des certifications ISO 9001, ISO 14001, ILO OSH) ;
- les ressources humaines (transfert des salariés, mise en place de nouvelles instances de représentation du personnel...). SRD a notamment signé un nouvel accord d'intéressement, qui fait appel à de nouveaux critères économiques et de performance, propres à SRD, décrits comme plus lisibles pour l'ensemble des agents de SRD ;
- la politique QSE du GRD ;
- les SI du GRD ;
- les services financiers (périmètre des comptes, cessions et apports d'actifs, mise à jour des conventions de prestations...);
- les services généraux et la logistique (migration de la flotte de véhicules, achats de vêtements de travail, nouveaux baux commerciaux...);
- les statuts du GRD : leur dernière version a été adoptée le 20 décembre 2016 et est disponible sur le site Internet de SRD. Les statuts en vigueur de la société SRD respectent les articles L. 111-61, L.

111-65 et L. 111-66 du code de l'énergie. Ils disposent notamment qu'aucune personne ne peut être nommée membre du directoire de la société ou continuer à exercer un mandat de membre du directoire si elle exerce des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz dans une société dont le siège social est en France ou à l'étranger.

La transformation de SRD en GRD « lourd » a conduit à la signature de nouvelles conventions de prestations de services entre SRD et le groupe, auxquelles la CRE a eu accès à la suite de son audit.

La CRE constate que la transformation de SRD en GRD « lourd » a effectivement permis de limiter significativement les échanges de prestations croisées entre SRD et d'autres entités du groupe, en particulier le fournisseur historique et maison-mère Sorégies, qui étaient de nature à fragiliser l'indépendance du GRD et à faire peser des risques de confusions sur l'identité et le périmètre d'action de chacun. Sorégies facturait en effet annuellement environ 17 M€ de prestations de services techniques à SRD avant le passage en GRD « lourd », et la situation est désormais telle que c'est SRD qui facture à Sorégies environ 1 M€ pour des services d'une nature similaire.

Sorégies facture par ailleurs toujours à SRD des prestations liées aux services supports administratifs, à hauteur d'environ 4 M€ pour l'année 2018. La convention cadrant ces prestations assure que celles-ci sont réalisées dans le respect du code de bonne conduite de SRD et de la protection des ICS.

5.2.2 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

5.2.2.1 Logo et dénomination du GRD

Conformément à la demande figurant dans son précédent rapport, la CRE note avec satisfaction que tous les véhicules du GRD font aujourd'hui figurer le logo de SRD à la place de celui du fournisseur historique.

5.2.2.2 Convention de communication

La CRE recommandait dans son précédent rapport à SRD et à Sorégies de mettre à jour la convention de communication les liant afin de tenir compte de la réorganisation du groupe Energies Vienne. La CRE recommandait également à SRD de publier cette convention sur le site Internet.

La CRE constate que cette recommandation a été suivie : une nouvelle convention de communication a été signée le 14 avril 2017. Contrairement à la version précédente, la convention de communication en vigueur ne fait plus mention du rôle « d'opérateur de réseau » auparavant attribué à Sorégies. Elle précise également que la communication de SRD ne doit pas faire mention de sa position de filiale de Sorégies sauf dans les cas où cela reste indispensable, comme pour la communication financière, et que celle-ci devra garantir que SRD est une filiale gérée de façon indépendante de Sorégies. Conformément à la demande de la CRE, cette convention de communication est librement accessible sur le site de SRD. La CRE considère le contenu de cette nouvelle version comme satisfaisant.

5.2.2.3 Locaux

Lors du précédent audit de SRD, mené en 2014, la CRE avait recommandé à SRD de mettre à jour l'étude que le GRD avait fait réaliser concernant les coûts des différents scénarios d'évolution de ses locaux, étant donnée l'évolution prévue de SRD en GRD « lourd ». Compte-tenu des travaux de réorganisation du GRD, la mise à jour de cette étude avait été repoussée à 2017.

Les conclusions de cette étude ont été transmises à la CRE en 2018. Il en résulte que l'option pour laquelle a opté SRD, consistant à rassembler ses agents au sein d'un bâtiment loué à Sorégies, sur le site du fournisseur historique, constitue selon le prestataire en charge de l'étude la meilleure solution des points de vue économiques et matériels, compte-tenu de l'évolution du nombre d'agents du GRD.

Le siège de SRD est ainsi situé à la même adresse que celui de Sorégies, mais se situe dans un bâtiment isolé de ceux du fournisseur historique. SRD a fait le choix de se regrouper dans le bâtiment où était historiquement présent le centre de conduite du GRD, assez grand pour loger l'intégralité des agents centralisés de SRD. Les services informatiques de SRD étaient néanmoins encore installés dans des locaux partagés avec Sorégies à la date de l'audit mené par la CRE, des travaux étant en cours pour permettre l'accueil de ces services dans le bâtiment de SRD et assurer ainsi une séparation totale. Cette séparation complète au siège est effective depuis le mois de septembre 2018. La CRE, qui a pu visiter le siège du GRD, estime les adaptations réalisées satisfaisantes.

Cette situation ne concerne cependant qu'environ 70 des 160 agents du GRD. Le territoire de desserte de SRD étant fortement rural, SRD dispose de trois centres d'exploitation répartis sur la zone de desserte, où sont basés les techniciens en charge de l'exploitation, des interventions et de la gestion des branchements et des points de livraison (réalisation des propositions techniques et financières concernant les

branchements et suivi des travaux). Les centres d'exploitation sont intégrés à des locaux partagés avec Sorégies. Les agents de Sorégies et de SRD disposent d'entrées séparées, mais aucun sas ne sépare les locaux respectifs des deux entités. Ainsi les agents de Sorégies pourraient par exemple avoir accès à des ICS ayant trait au raccordement de nouveaux consommateurs lors d'échanges téléphoniques entre les agents de SRD et leurs clients.

Cette situation semble difficilement conciliable avec les obligations de protection des ICS auxquelles est soumis SRD : plus de la moitié des agents de SRD sont basés dans des locaux encore partagés aujourd'hui avec le fournisseur historique sans sécurisation de leurs accès respectifs. Dans ce contexte, la CRE demande à SRD de mettre en œuvre les moyens permettant d'assurer la séparation physique des agents de SRD de ceux de Sorégies au sein des centres d'exploitation, par exemple via la mise en place d'un système de sas et de badges d'accès dédiés aux agents du GRD pour la partie des locaux occupée par SRD.

5.3 Respect du code de bonne conduite

5.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

La responsable de la conformité a fait réaliser deux enquêtes par un cabinet externe en 2017 : une enquête client mystère ainsi qu'un baromètre de notoriété et de satisfaction clients.

Si l'enquête client mystère est rassurante concernant l'absence de discrimination et la neutralité des agents en charge de répondre aux appels, elle a toutefois révélé une difficulté pour ces derniers à faire preuve de transparence : il est par exemple trop rarement recommandé aux clients de se diriger vers le site www.energie.info pour une information complète concernant les modalités de changement de fournisseur.

Les services de la CRE recommandent donc à SRD de renforcer les formations de ses agents aux principes du code de bonne conduite et en particulier de « recycler » les formations des agents en contact avec sa clientèle, afin que tous soient à même d'informer de façon transparente et non discriminatoire le grand public concernant les rôles respectifs du GRD et des fournisseurs.

Le baromètre de notoriété et de satisfaction a, quant à lui, révélé un manque de notoriété de SRD, aussi bien auprès du grand public que des collectivités. Des exemples de moyens de communication visant à accroître la notoriété de SRD ont été présentés aux auditeurs : campagne de communication dans la presse locale à destination du grand public, supports de communication numériques innovants pour les collectivités, etc. La CRE encourage SRD à poursuivre ses efforts de communication auprès des différentes parties prenantes et en particulier du grand public, et insiste sur la nécessité de systématiquement rappeler dans ses communications externes les mentions rappelant le rôle du GRD, quel que soit le fournisseur des clients, afin de limiter les risques de confusion. Le volet satisfaction du baromètre a révélé de bons résultats concernant la qualité de distribution, les raccordements ou encore les services aux communes (notamment le service *SRD*irect d'alerte aux communes par SMS en cas de coupures).

Afin de garantir la transparence nécessaire, la CRE demandait dans son précédent rapport à SRD de poursuivre la mise à jour de la documentation technique de référence. La CRE note que cette action a été réalisée : un document disponible sur le site web de SRD offre un aperçu de l'état de la documentation technique et de ses mises à jour.

Comme indiqué précédemment, SRD assure pour le compte de Sorégies des prestations d'ordre technique, cadrées par une convention à laquelle la CRE a eu accès. SRD réalise notamment dans le cadre de cette convention une prestation d'entretien et dépannage de matériels loués aux clients de Sorégies (postes de livraison ou de transformation HTA et transformateurs HTA/BT). La CRE considère que cette prestation, dont SRD indique qu'elle pourrait être réalisée pour d'autres clients en faisant la demande, devrait être ajoutée au catalogue des prestations du GRD afin d'éviter toute discrimination dans l'accès au réseau et aux prestations du GRD et d'assurer la transparence.

La CRE demande donc à SRD de faire figurer au catalogue des prestations du GRD la prestation d'entretien et dépannage des matériels électriques loués aux clients de Sorégies réalisée aujourd'hui uniquement dans le cadre de la convention de prestations des services supports techniques de Sorégies.

5.3.2 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018²² sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD²³, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 26 avril 2018²⁴, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

La CRE a par ailleurs engagé, dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE), des travaux sur l'élaboration d'un modèle commun de contrat GRD-F. La CRE demande ainsi à SRD de faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat qui sera approuvé par la CRE.

5.3.3 Facturation et pratiques commerciales

La CRE s'est intéressée, lors de son audit de SRD, aux processus de facturation et aux pratiques commerciales du GRD. L'audit a révélé que la facturation de l'acheminement, largement automatisée, était identique quel que soit le fournisseur et ne présentait pas de risque de discrimination : les agents ne peuvent agir manuellement que pour corriger des situations anormales, selon des procédures clairement définies, et leurs actions sont traçables.

L'étude de la facturation du raccordement a soulevé des difficultés concernant l'hétérogénéité du format des devis de raccordements : deux opérations similaires du point de vue technique peuvent être présentées différemment aux demandeurs. La CRE recommande à SRD de faire évoluer ses pratiques afin de faire parvenir à l'ensemble des clients du GRD des propositions de raccordement et les factures associées dans un format unique.

La CRE recommande également à SRD de préciser ses propositions de raccordement concernant la construction des contributions des demandeurs au raccordement, afin que les clients sachent si le prix de leur raccordement est soumis aux formules de coûts simplifiées figurant dans le barème de raccordement du GRD ou bien s'il est issu d'un devis basé sur le référentiel de prix interne de SRD.

Par souci de pédagogie, et dans le prolongement d'une recommandation figurant dans son précédent rapport, la CRE demande par ailleurs que les propositions de raccordement fassent figurer une mention relative à l'identité et au rôle du GRD, quel que soit le fournisseur du demandeur.

L'analyse d'un échantillon de propositions de raccordement a abouti à l'identification d'erreurs de facturation (termes facturés incorrects), portant dans certains cas directement préjudice aux clients concernés. La CRE recommande donc à SRD de mettre en place une procédure de contrôle interne du traitement des demandes de raccordement, afin de minimiser les occurrences d'erreurs dans les propositions techniques et financières. Cette procédure de contrôle devra être formalisée et faire figurer des indicateurs de suivi permettant d'évaluer son efficacité.

Concernant les pratiques commerciales du GRD, SRD a indiqué ne jamais procéder à des « gestes commerciaux » en réponse aux réclamations de clients.

5.3.4 Processus de décision des investissements

La CRE a tenu à s'assurer au cours de son audit de SRD que les processus de décision et de pilotage des investissements du GRD respectaient son code de bonne conduite. Les auditeurs n'ont pas relevé d'écarts : les décisions d'investissements de SRD et les budgets associés sont justifiés et priorisés de façon transparente. Par ailleurs, conformément à l'article L. 111-65 du code de l'énergie, les statuts du GRD assurent notamment son indépendance en matière de décisions individuelles d'investissements.

²² Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT

²³ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

²⁴ Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

5.3.5 Responsable de la conformité

La responsable de la conformité de SRD, renouvelée pour la seconde fois pour une durée de 3 ans le 21 décembre 2017, a rendu compte du travail accompli en 2017 dans son rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite, communiqué à la CRE en février 2018.

Un audit interne a été mené par la responsable de la conformité au sujet de la gestion et de la facturation des prestations du catalogue du GRD, identifiant des écarts, points sensibles ou pistes de progrès, ainsi que les actions à mettre en œuvre par SRD pour y remédier. Il ressort notamment de cet audit que l'ensemble des prestations ne peuvent pas toujours être demandées depuis le portail GRD, ou que l'intégralité des interventions ne sont pas toujours répertoriées dans le portail GRD, ce dernier point pouvant entraîner des dysfonctionnements et altérer la qualité de la relation clients du GRD.

La responsable de la conformité a également réalisé un audit concernant la prestation de changement de fournisseur en novembre 2017. Cet audit n'a pas révélé d'écart ou de point sensible, l'utilisation du portail GRD pour tous les segments de clientèle permettant l'automatisation et l'optimisation du traitement des affaires concernant la gestion du changement de fournisseur sans discrimination. La responsable de conformité recommande toutefois de développer une rubrique d'information sur le changement de fournisseur sur le site Internet de SRD.

Par ailleurs, pour l'année 2016, la responsable de la conformité avait recommandé à SRD de poursuivre les réflexions engagées sur le développement d'un *webservice* permettant aux utilisateurs de faire une demande de raccordement depuis le site Internet et de suivre leur dossier en ligne. La CRE avait appuyé dans son précédent rapport cette recommandation visant à simplifier les démarches des clients du GRD, mais note que celle-ci a été reportée, SRD avançant une priorisation de ses travaux SI au détriment de cette proposition.

La responsable de la conformité n'ayant pas présenté de programme d'audits et de contrôles pour l'année 2016, la CRE lui avait recommandé dans son précédent rapport d'établir un programme d'audits et de contrôles dans son rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite et de formuler de façon plus systématique des recommandations. La CRE se félicite que cette recommandation ait été suivie d'effets : le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite de SRD transmis à la CRE au titre de l'année 2017 fait figurer plusieurs recommandations pour le GRD ainsi qu'un programme d'audits et de contrôles pour l'année 2018. La CRE soutient par ailleurs la recommandation faite à SRD de mettre à jour son code de bonne conduite afin de tenir compte de la réorganisation du GRD et de faire porter les engagements du code de bonne conduite par le président du directoire, conformément aux statuts de SRD.

5.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

SRD et Sorégies : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Poursuite de la mise en conformité de l'organisation de SRD avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.
Finalisation du changement des logos sur les véhicules de l'opérateur.
Mise à jour et publication de la convention de communication conclue entre SRD et Sorégies, tenant compte de la réorganisation du groupe Energies Vienne.
Transmission à la CRE de l'étude comparative des différents scénarios d'évolution des locaux tenant compte de la nouvelle taille du GRD et justifiant du choix opéré par SRD pour loger ses nouvelles équipes.
Mise à jour de la documentation technique de référence.
Établissement d'un programme d'audits et de contrôles dans le rapport annuel du responsable de la conformité sur la mise en œuvre du code de bonne conduite et formulation de recommandations.

SRD et Sorégies : principales évolutions attendues

Assurer la séparation physique des agents de SRD de ceux de Sorégies au sein des centres d'exploitation.

Renforcer les formations des agents aux principes du code de bonne conduite et en particulier « recycler » les formations des agents en contact avec la clientèle de SRD, afin que tous soient à même d'informer de façon transparente le grand public concernant le rôle du GRD et celui des fournisseurs.

Faire figurer au catalogue des prestations du GRD la prestation d'entretien et dépannage des matériels électriques loués aux clients de Sorégies réalisée aujourd'hui uniquement dans le cadre de la convention de prestations des services supports techniques de Sorégies.

Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE.

Faire évoluer les propositions de raccordement et factures associées :

- (i) faire parvenir à l'ensemble des clients du GRD des propositions de raccordement et factures au format identique ;
- (ii) préciser les propositions de raccordement concernant la construction des contributions des demandeurs au raccordement ;
- (iii) faire figurer des éléments de pédagogie relatifs au rôle du GRD, quel que soit le fournisseur du client.

Mettre en place une procédure de contrôle interne du traitement des demandes de raccordement, afin en particulier de minimiser les occurrences d'erreurs dans les propositions techniques et financières.

6. URM

URM est le gestionnaire du réseau de distribution desservant 140 communes de la Moselle. Entre 2008 et 2014 URM était une SAS détenue à 100 % par UEM, fournisseur historique sur son territoire de desserte. En 2014, URM s'est transformée en SA.

UEM est une société d'économie mixte locale (SAEML) détenue conjointement par la Ville de Metz et la Caisse des Dépôts et Consignations.

6.1 Synthèse

Sur la période 2017-2018, URM a mis en œuvre des actions permettant de répondre à une majorité des demandes que la CRE avait formulées dans son précédent rapport publié en janvier 2017.

Toutefois, depuis la publication en juillet 2012 de son rapport portant sur l'année 2011, la CRE a régulièrement relevé que l'identité sociale et le logo d'URM étaient particulièrement proches de ceux d'UEM et que ces similitudes étaient de nature à prêter à confusion. Lors du précédent rapport, URM n'avait fait à la CRE aucune proposition d'évolution de sa marque et de sa dénomination sociale. Une enquête a été ouverte par la CRE le 13 octobre 2016 visant à établir si les sociétés UEM et URM avaient mis en œuvre des pratiques susceptibles de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Depuis lors, le Président de la CRE a saisi le Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRDiS).

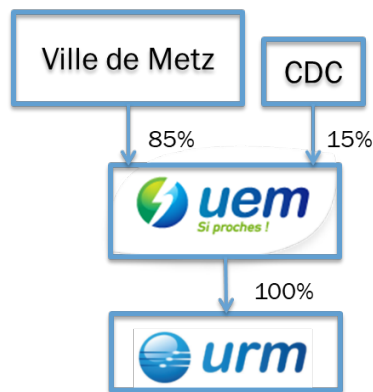
Par ailleurs, la CRE regrette qu'URM ait mis dix mois à régulariser sa situation suite au départ de la responsable de la conformité le 15 mars 2018. Le nouveau Directeur Général d'URM a néanmoins saisi le Président de la CRE le 23 janvier 2019 pour approbation et nomination d'un nouveau responsable de la conformité. Par délibération du 30 janvier 2019, la CRE a approuvé la nomination et le projet de contrat du responsable de la conformité d'URM.

6.2 Indépendance

6.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

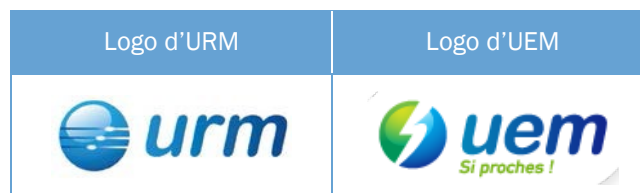
6.2.1.1 Organisation juridique

URM est une SAS détenue à 100 % par UEM (SAEML).



6.2.1.2 Logo et dénomination du GRD

La CRE relève depuis plusieurs années dans ses rapports que l'identité sociale et le logo d'URM sont particulièrement proches de ceux d'UEM et que ces similitudes sont de nature à prêter à confusion.



Dans son rapport 2011, publié en juillet 2012, la CRE demandait à URM de lui transmettre un plan d'actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie

en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perduraient concernant son logo et sa dénomination.

Dans son rapport 2012, publié en septembre 2013, la CRE a constaté qu'URM ne lui avait pas transmis le plan d'actions demandé et que la situation conjointe d'URM et d'UEM était toujours de nature à porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Dans son rapport 2013-2014, publié en janvier 2015, la CRE a demandé à URM d'étudier les modalités de changement de son logo et de sa dénomination sociale.

Dans son plan d'actions pour l'année 2015, URM indiquait que l'action « *étude de faisabilité et d'opportunité de changement des logo et dénomination sociale* » avait pour échéance le 31 décembre 2015. Le plan d'actions 2016 d'URM prévoyait à nouveau de mener une « *étude d'opportunité de changement des logo et dénomination* » à l'échéance du 31 décembre 2016. Toutefois, aucun résultat de ces actions n'a été transmis à la CRE.

Par courrier du 19 juillet 2016, la CRE a demandé à URM de lui faire part des décisions envisagées quant à l'évolution de sa marque et de son identité sociale. Par ce même courrier, il a été rappelé à URM que tout manquement aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie était susceptible de donner lieu à une saisine du (CoRD)S en vue d'une sanction en application des articles L. 134-25 et suivants dudit code.

Par courrier du 30 septembre 2016, URM a répondu à la demande de la CRE : « *nous appréhendons [...] mal les raisons qui fondent l'appréciation du Collège [...] sur le fait que notre logo et/ou notre dénomination sociale créerait un risque de confusion susceptible d'influer sur le fonctionnement du marché de l'électricité dans notre zone de desserte et qui vous conduisent à nous demander de prendre une décision sur ce sujet avant la fin du mois d'octobre. [...] Il nous semble que, compte tenu de la taille de notre zone de desserte (0,5 % de la population nationale), la seule proximité de police de caractère entre notre logo et celui de notre maison-mère n'est pas susceptible d'influer sur la décision des utilisateurs du réseau quant au choix de leur fournisseur d'électricité et qu'ainsi la concurrence n'est aucunement faussée* ». URM a été auditionné par le collège de la CRE le 12 octobre 2016.

Une enquête a alors été ouverte par la CRE le 13 octobre 2016 visant à établir si les sociétés UEM et URM ont mis en œuvre des pratiques susceptibles de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Depuis lors, le Président de la CRE a saisi le CoRD)S.

6.2.1.3 Convention de communication

URM a signé une convention de communication avec UEM le 30 mars 2015 afin de formaliser les rôles respectifs dans ce domaine du gestionnaire de réseaux et du fournisseur historique.

Lors de son précédent rapport, la CRE demandait à URM et UEM de veiller au respect de cette convention de communication. La CRE demandait également à URM de mettre en œuvre des actions visant à l'appropriation, par son personnel, des règles et limites fixées par la convention de communication et de publier cette convention sur son site Internet.

URM n'a pas relevé de pratiques constituant des écarts aux règles fixées par la convention de communication nouée entre URM et UEM. URM indique qu'un rappel des règles et limites a été fait à l'ensemble des personnes chargées de missions de communication au sein du groupe UEM dans le courant de l'année 2017. Enfin, la CRE constate que la convention de communication est disponible sur le site Internet d'URM.

6.2.1.4 Gestion des systèmes d'informations (SI)

Lors de ses précédents rapports, la CRE demandait à URM (i) de formaliser les modalités de la mise en œuvre des prestations SI dans un contrat-cadre précisant notamment le périmètre de ces prestations, et (ii) d'intensifier ses efforts pour s'assurer que le recours aux prestations fournies par UEM répond à une logique économique et que les coûts facturés sont conformes à des conditions de marché ou, à défaut de marché véritable, permettent de s'assurer de l'absence de financement croisé indu.

La CRE note que ces actions, qui auraient dû être achevées fin 2015, n'ont toujours pas été réalisées. La CRE demande donc à URM (i) de formaliser dans une convention spécifique, dans le cadre de la convention globale de prestations de services passée entre UEM et URM, les modalités de gestion des SI d'URM par UEM, et (ii) mettre en œuvre des actions permettant de s'assurer que les coûts facturés par UEM, dans le cadre de la convention de prestations conclue avec URM, sont conformes à des conditions de marché. La CRE demande à URM de lui transmettre, sous 6 mois, cette convention ainsi que les actions mises en œuvre.

6.3 Respect du code de bonne conduite

6.3.1 Supports de communication et site Internet

URM avait prévu d'élaborer, au cours du premier semestre 2017, une communication sur le déploiement des compteurs évolués sur son réseau qui inclut les éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD.

URM indique qu'une première information à destination des élus de la zone de desserte a été réalisée en novembre 2016. URM précise notamment que, compte tenu du planning de déploiement généralisé prévu à ce jour à compter de 2020, la stratégie de communication débutera en 2019 auprès des autorités organisatrices de la distribution d'énergie (AODE) concernés par des pilotes terrains. Les actions mises en œuvre par URM dans le cadre de cette stratégie sont en cours d'élaboration.

La CRE accueille favorablement cette action en cours et en suivra la bonne élaboration.

6.3.2 Transparence

Depuis fin 2017, URM systématise la publication des avis de coupure programmée de l'électricité sur son site Internet dans la rubrique « Actualités ». Le rapport de la responsable de la conformité précise qu'une réflexion est en cours concernant la mise en place d'un dispositif d'échanges avec les fournisseurs actifs sur le réseau pour les en informer et leur permettre d'en informer leurs clients.

La CRE demande également à URM de publier sur son site Internet les démarches permettant d'obtenir une attestation de coupure dans le cadre d'une déclaration de sinistre à l'assurance risques électriques du client ainsi qu'une page sur le déploiement des compteurs évolués sur le réseau d'URM.

6.3.3 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018²⁵ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD²⁶, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 26 avril 2018²⁷, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

La CRE a par ailleurs engagé, dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE), des travaux sur l'élaboration d'un modèle commun de contrat GRD-F. La CRE demande ainsi à URM de faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat qui sera approuvé par la CRE.

6.3.4 Formation au code de bonne conduite et protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Pour répondre à une recommandation du responsable de la conformité dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2015 et pour donner suite à l'enquête client mystère de la CRE, URM avait élaboré un support de formation à destination de l'ensemble du personnel du GRD et des équipes en charge de l'accueil du GRD afin de tester, renforcer et rafraîchir les connaissances relatives au code de bonne conduite et aux ICS.

En 2017, un rappel des principes généraux relatifs au code de bonne conduite a été fait à l'ensemble des prestataires du GRD à l'occasion de la revue contractuelle.

Le plan d'actions du GRD prévoyait de déployer des séances d'information à destination de l'ensemble du personnel du GRD et des équipes en charge de l'accueil GRD en déclinant le support de formation en plusieurs versions dédiées aux différents publics concernés, et en reprogrammant les premières sessions de formation animées par la responsable de la conformité (RC).

²⁵ Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT

²⁶ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

²⁷ Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

Dans son dernier rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2017, la responsable de la conformité indique que compte tenu de sa démission au poste de RC, les sessions de formation feraient l'objet d'une reprogrammation en 2018. En l'absence de responsable de la conformité pendant 10 mois en 2018, de telles opérations n'ont pas eu lieu.

La CRE demande à URM de reprogrammer dans les meilleurs délais des séances d'information à destination de l'ensemble du personnel du GRD et des équipes en charge de l'accueil du GRD.

S'agissant de la protection des ICS, aucun cas de divulgation n'a été porté à la connaissance de la responsable de la conformité. En particulier, s'agissant du contrôle des accès aux disques réseaux, la responsable de la conformité s'est assurée que seuls les agents du GRD, et les quelques agents de la maison-mère assurant les fonctions supports transverses pour URM, aient accès aux fichiers contenus dans l'espace de partage. Par ailleurs, dans le cadre du contrôle annuel des habilitations liées au système d'information (logiciel efluid), réalisé auprès du service informatique du GRD, la responsable de la conformité a vérifié qu'à chaque agent du GRD ou du fournisseur était bien attribué le « profil » correspondant, lui donnant uniquement accès aux données le concernant.

La CRE accueille favorablement ces bonnes pratiques.

6.3.5 Responsable de la conformité

Par délibération du 22 décembre 2015, la CRE avait approuvé la reconduction de la responsable de la conformité jusqu'au 31 décembre 2019. La responsable de la conformité a toutefois mis fin à son contrat le 15 mars 2018 après avoir rendu compte du travail accompli en 2016 et 2017 dans son rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite publié au 1^{er} trimestre 2018.

La responsable de la conformité a réalisé, dans le cadre de ce rapport annuel, une analyse détaillée des causes des réclamations de l'année 2017. La CRE note qu'aucune de ces réclamations n'a concerné la protection des informations commercialement sensibles ou le respect du code de bonne conduite, et qu'aucune réclamation n'a émané de fournisseurs. Conformément aux demandes de la CRE, le rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2017 est disponible sur le site Internet d'URM.

S'agissant du poste de responsable de la conformité, la CRE trouve regrettable que la vacance de poste ait duré près de 10 mois. Le Directeur général d'URM a néanmoins saisi le Président de la CRE le 23 janvier 2019 pour approbation et nomination d'un nouveau responsable de la conformité. Par délibération du 30 janvier 2019, la CRE a approuvé la nomination du responsable de la conformité proposé par URM ainsi que son projet de contrat.

La CRE demande au nouveau responsable de la conformité d'URM de présenter à la CRE, au cours du premier trimestre 2019, un plan d'actions sur la mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2019.

6.4 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

URM et UEM : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Mise en œuvre des actions visant à l'appropriation, par le personnel concerné, des règles et limites fixées par la convention de communication et publication de la convention de communication sur le site Internet d'URM.

Publication du rapport annuel 2017 de mise en œuvre du code de bonne conduite de la responsable de la conformité sur le site Internet d'URM.

URM et UEM : principales évolutions attendues

Actions éventuelles en lien avec la saisine du CoRDiS sur les pratiques d'UEM et URM susceptibles pour la CRE de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Formaliser dans une convention spécifique, dans le cadre de la convention globale de prestations de services passée entre UEM et URM, les modalités de gestion des SI d'URM par UEM.

Mettre en œuvre des actions permettant de s'assurer que les coûts facturés par UEM, dans le cadre de la convention de prestations conclue avec URM, sont conformes à des conditions de marché.

Reprogrammer les séances d'information à destination de l'ensemble du personnel du GRD et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de tester, renforcer et rafraîchir les connaissances relatives au code de bonne conduite et aux informations commercialement sensibles.

Publier sur le site Internet du GRD les démarches permettant d'obtenir une attestation de coupure dans le cadre d'une déclaration de sinistre à l'assurance risques électriques du client ainsi qu'une page sur le déploiement des compteurs évolués sur le réseau d'URM.

Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE en 2019.

Présenter à la CRE au cours du premier trimestre 2019 un plan d'actions sur la mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2019.

7. GREENALP

GreenAlp est le nom du distributeur d'électricité et de gaz naturel nouvellement filialisé par l'entreprise locale de distribution GEG (Gaz et Electricité de Grenoble). Cette société réalise ses missions de service public depuis le 1^{er} janvier 2019, à la suite du passage du seuil de 100 000 clients desservis par le gestionnaire de réseaux de distribution (GRD) en électricité.

La CRE a réalisé en juillet 2018 un audit du distributeur, alors en cours de filialisation, dont sont issues les recommandations et demandes figurant dans ce rapport. La CRE a notamment pu s'assurer au cours de cet audit de l'avancement de toutes les démarches permettant au GRD GreenAlp d'être pleinement effectif au 1^{er} janvier 2019.

7.1 Synthèse

La CRE note avec satisfaction que la plupart des actions nécessaires au respect du code de l'énergie ont été correctement anticipées et engagées au cours des années 2017 et 2018. Certaines actions devront toutefois être poursuivies et réalisées au cours de l'année 2019 pour renforcer l'indépendance du distributeur, concernant notamment la séparation physique des agents ou bien la mise en place d'accords d'intéressement et de participation propres au GRD. La CRE suivra avec attention la situation de GreenAlp au cours de ses premières années d'existence.

7.2 Indépendance

7.2.1 Filialisation du GRD

La fusion de GEG avec la régie de la commune d'Allevard en mars 2017 puis celles de dix communes supplémentaires en mars 2018 a fait augmenter le nombre de sites desservis en électricité par le GRD, qui s'élève aujourd'hui à environ 135 000. Dépassant depuis 2017 le seuil des 100 000 clients desservis, la société GEG est dès lors soumise notamment aux dispositions des articles L. 111-57²⁸, L. 111-61²⁹, L. 111-62 et L. 111-64 du code de l'énergie, qui impliquent la mise en place par le GRD de procédures propres à assurer un accès non-discriminatoire au réseau ainsi que son indépendance vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture d'énergie.

GEG a donc entamé en 2017 un projet de filialisation de sa direction des réseaux, direction dédiée aux activités de distribution d'électricité et de gaz, afin de garantir l'indépendance de gestion du GRD vis-à-vis des activités de production et de fourniture exercées par la société.

La société GreenAlp, filiale de GEG, a été créée le 28 novembre 2017. Celle-ci n'avait pas d'existence vis-à-vis des tiers jusqu'au 31 décembre 2018, date à laquelle lui ont été intégralement transférées les activités de distribution d'électricité et de gaz. La filialisation s'est traduite par un apport partiel d'actifs de GEG à GreenAlp, rétroactif sur le plan comptable et fiscal au 1^{er} janvier 2018.

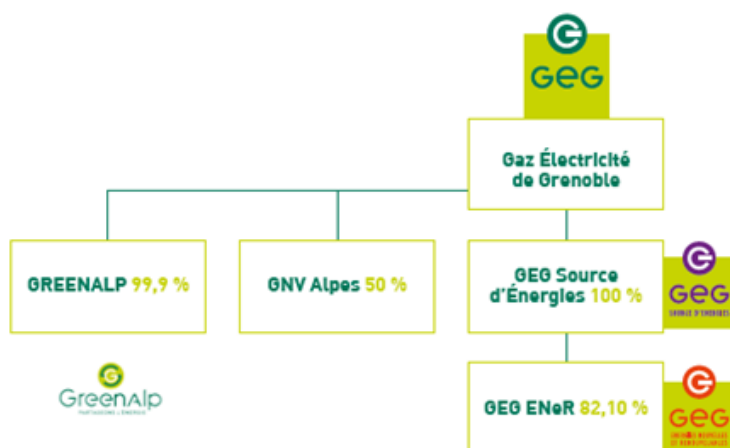
Les contrats de travail des 208 agents faisant partie du périmètre de la direction des réseaux de GEG ont été transférés de plein droit à GreenAlp, de même que les contrats de concession (qui restent réputés signés par GEG en ce qui concerne la fourniture aux tarifs réglementés de vente).

Le schéma choisi par GEG, dans lequel le GRD est une filiale de la maison-mère au même titre que ses filiales de fourniture en offre de marché ou de production d'énergie, garantit que le GRD n'ait pas d'intérêt économique lié aux résultats de ces activités. En conséquence, la CRE considère que le schéma de filialisation choisi est conforme aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

L'activité de distribution d'électricité de la filiale GreenAlp est ainsi effective depuis le 1^{er} janvier 2019. Bien que la société GEG ait, par souci de mutualisation des effectifs, fait le choix de filialiser l'ensemble de sa direction des réseaux, incluant notamment l'activité de GRD de gaz naturel, la présente section ne considère que les activités de GRD d'électricité de la société GreenAlp, les dispositions du code de l'énergie relatives à l'indépendance et à l'obligation de mettre en place et respecter un code de bonne conduite ne s'appliquant qu'aux GRD desservant plus de 100 000 clients.

²⁸ L'article L. 111-57 du code de l'énergie dispose que « la gestion d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients sur le territoire métropolitain continental est assurée par des personnes morales distinctes de celles qui exercent des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ».

²⁹ L'article L. 111-61 du code de l'énergie dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain continental, plus de 100 000 clients est soumise aux règles suivantes : 1° Elle assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ; 2° Elle réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau ».

Structure juridique du groupe GEG au 1^{er} janvier 2019

7.2.2 Indépendance des dirigeants et rémunération

Le distributeur a transmis à la CRE les statuts constitutifs de la société GreenAlp. A la demande de la CRE et afin d'assurer le respect des dispositions des articles L. 111-61 et L. 111-66³⁰ du code de l'énergie, GreenAlp a revu ses statuts au 31 décembre 2018 afin de préciser :

- que les responsables de la gestion du GRD ne peuvent exercer de responsabilité, directe ou indirecte, dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz, dans quelque entreprise que ce soit, en France ou à l'étranger, au moment de leur nomination et pendant toute la durée de leur mandat ;
- que la rémunération des responsables de la gestion du GRD doit être fondée sur des critères objectifs ne dépendant que de la performance de la société GreenAlp.

De nombreux travaux étaient encore en cours à la date de l'audit mené par la CRE concernant le volet social de la séparation juridique, afin de notamment s'assurer que les critères de détermination et de versement aux agents du GRD d'une prime liée à la performance de l'entreprise (intéressement) ou représentant une quote-part de ses bénéfices (participation) soient distincts de ceux existants jusqu'alors au sein de la société GEG.

Considérant que ces dispositifs peuvent conduire à placer certains agents du GRD dans une situation de conflits d'intérêts, la CRE sera attentive à ce que le montant distribuable *via* ces dispositifs ne dépende que de critères relevant de sa seule performance.

7.2.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

Bien que l'ensemble des moyens permettant au GRD de réaliser ses activités d'ordre technique aient été apportés à la société GreenAlp, les activités de support non spécifiques au cœur de métier du GRD restent assurées par certaines directions de la maison-mère (notamment la direction administrative et financière et la direction des ressources humaines et fonctions support, qui intègre le département SI). GreenAlp justifie le fait que ces prestations continuent d'être réalisées par sa maison-mère par une recherche d'optimum économique. D'une part, la société GreenAlp n'aurait pas d'avantage économique à assurer ces prestations seule et de manière intégrée et, d'autre part, les directions concernées de GEG seraient les plus qualifiées pour les réaliser de façon efficace tout en respectant les dispositions d'indépendance et de protection des informations commercialement sensibles (ICS) s'appliquant au GRD.

Le contenu, les conditions de réalisation de ces prestations et leur montant pour l'année 2019 sont formalisées dans une convention de refacturation annuelle, transmise à la CRE. Le GRD a précisé au cours de l'audit réalisé par la CRE que GreenAlp conserverait la maîtrise d'ouvrage de l'ensemble des activités concernées et resterait pleinement décisionnaire des prestations réalisées. De fait, la convention précise les engagements de GEG aux titres des dispositions du code de l'énergie s'appliquant aux GRD, du code de bonne conduite de GreenAlp et de la protection des ICS. Les salariés de GEG et les éventuels prestataires auxquels GEG pourrait faire appel dans le cadre des prestations concernées devront signer un engagement personnel du respect strict de la confidentialité des ICS qu'ils pourraient être amenés à connaître.

³⁰ L'article L. 111-66 du code de l'énergie dispose que « Les responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. [...] ».

Les montants prévisionnels associés à cette convention de facturation au titre de l'année 2019 correspondent aux résultats agrégés de l'évaluation détaillée à partir du budget 2019 du coût des prestations des services supports listées dans la convention, et le distributeur a précisé que cette évaluation aurait vocation à être ajustée tous les ans, sur la base du budget de l'année à laquelle elle s'applique. Le montant facturé correspondra donc bien aux prestations effectivement réalisées par les services supports de GEG pour le compte de GreenAlp. La CRE sera attentive à ce que les prestations facturées soient conformes aux conditions de marché.

7.2.4 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

7.2.4.1 Convention de communication

GEG a fait parvenir aux auditeurs un projet de convention de communication entre GEG et GreenAlp encadrant les rôles respectifs des deux sociétés en matière de communication et visant à garantir l'indépendance du gestionnaire de réseau en matière de communication. Cette convention de communication a été signée par les responsables des sociétés GEG et GreenAlp le 29 janvier 2019 et est consultable sur le site Internet du distributeur. La CRE considère que le contenu de cette convention est satisfaisant et suivra avec attention sa bonne application.

7.2.4.2 Identité du GRD et communication

GEG a présenté en décembre 2017 à la CRE le projet de marque et d'identité visuelle du futur GRD GreenAlp. La CRE avait alors noté que cette dernière était proche de l'identité visuelle existante de GEG, les couleurs utilisées étant identiques et les polices respectivement utilisées étant également similaires. La CRE avait conclu que ce projet de logo était de nature à entraîner la confusion du grand public relativement aux identités respectives du fournisseur historique et du GRD, et de contrevenir en ce sens aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. A la demande de la CRE, GEG lui a présenté une nouvelle proposition d'identité visuelle en juillet 2018, le code couleur ayant évolué. La CRE considère que cette nouvelle identité visuelle n'entraîne plus de risque de confusion manifeste entre les identités respectives du GRD et du fournisseur historique.

Evolution du logo proposé pour le GRD

Marque et identité visuelle du fournisseur historique	Marque et identité visuelle du GRD filialisé
	

Le GRD a indiqué à la CRE que la charte graphique serait déployée dès le 1^{er} janvier 2019 pour les principaux éléments de communication auprès du grand public, et que les supports relatifs à l'identité du GRD mis à jour (brochures, panneaux de chantier, vêtements de travail...) seraient totalement déployés au cours du premier trimestre 2019.

Concernant la communication digitale, le GRD disposait historiquement d'un site Internet (reseaux.geg.fr) distinct de celui concernant les autres activités exercées par le groupe. L'adresse de ce site a basculé sur le nom de domaine greenalp.fr et le site a été mis à jour avec la marque GreenAlp au 1^{er} janvier 2019. Des éléments de communication relatifs à la nouvelle structure juridique du GRD apparaissent depuis cette date sur ce site. Le site web du groupe GEG a également été mis à jour pour prendre en compte la filialisation du distributeur.

La CRE sera attentive à ce que la marque du GRD soit effectivement entièrement déployée aux échéances annoncées et à ce qu'aucun élément de communication pouvant prêter à confusion concernant l'identité et le rôle respectifs du GRD et de sa maison-mère ne perdure.

7.2.4.3 Séparation des systèmes d'information (SI)

La CRE a tenu à s'assurer au cours de son audit du distributeur, d'une part, que le GRD acquerrait une indépendance de moyens concernant ses systèmes d'information une fois la séparation juridique effective et, d'autre part, du respect des règles concernant la protection des ICS auxquelles a accès le GRD.

Le département en charge de la maîtrise d'œuvre SI n'est pas intégré à GreenAlp : il est rattaché à la direction des ressources humaines et fonctions supports et fait, à ce titre, partie des fonctions dites transverses de GEG. Ce département continuera de réaliser des prestations de maîtrise d'œuvre pour le compte du distributeur, cadrées dès 2019 par la convention de facturation nouée entre GEG et GreenAlp décrite précédemment.

Un poste MOA SI a été créé au sein de GreenAlp afin d'assurer que la maîtrise d'ouvrage SI reste totalement à la main du GRD et que les prestations SI réalisées par les fonctions transverses soient uniquement le fruit des besoins formulés par GreenAlp.

Les infrastructures SI propres au GRD ont été déployées courant 2018 afin que les noms de domaine, espaces de stockage, messageries, etc. soient opérationnels dès le 1^{er} janvier 2019. Un « annuaire technique d'entreprise » a été mis en place afin de gérer les droits d'accès des salariés du groupe GEG aux systèmes d'information utilisés par le distributeur, les fonctions transverses, ou bien d'autres métiers du groupe. Cet annuaire garantit la protection des ICS auxquelles ont accès les agents des différentes entités du groupe GEG et constitue de fait un point particulièrement sensible, qui fera l'objet d'un audit de la responsable de la conformité de GreenAlp en 2019.

7.2.4.4 Séparation des locaux

GEG a indiqué aux auditeurs que le bâtiment occupé par le GRD serait réhabilité entre 2019 et 2020 et les départements regroupés pour faciliter la réorganisation et assurer la séparation physique du GRD de sa maison-mère. Ainsi, une fois les travaux réalisés, le bâtiment sera occupé à 90 % par le GRD et des accès dédiés, nécessitant une identification par badge, assureront la séparation physique entre l'aile dédiée au GRD et celle dédiée aux autres activités.

La CRE rappelle l'importance du respect des règles de protection des ICS et sera attentive à ce que la séparation physique complète des agents du GRD de ceux de la maison-mère soit effective d'ici à 2020.

7.3 Respect du code de bonne conduite

7.3.1 Code de bonne conduite du GRD

Le GRD a transmis à la CRE son projet de code de bonne conduite, qui présente les principes de non-discrimination, d'objectivité, de transparence, de protection des ICS et d'indépendance auquel GreenAlp s'astreint à partir du 1^{er} janvier 2019. Son contenu didactique est jugé satisfaisant par la CRE.

Un programme de formation et de sensibilisation au code de bonne conduite et aux ICS a été déployé à partir de 2018. L'accueil téléphonique du GRD ainsi que les équipes facturation et acheminement ont été les premiers métiers concernés du fait de leur sensibilité aux problématiques du code de bonne conduite. Les autres métiers du GRD ainsi que les prestataires suivront de cette formation dans un second temps.

Ces formations prennent la forme d'ateliers de groupes et seront soutenues par une application de vérification des acquis, devant être développée en 2019, permettant d'effectuer un suivi statistique de la compréhension du code de bonne conduite par les salariés.

La CRE sera attentive à ce que l'ensemble des salariés de GreenAlp, mais aussi les salariés du groupe concernés et les prestataires suivent cette formation d'ici la fin 2019.

Le GRD a informé la CRE qu'un engagement de confidentialité des ICS était en cours de signature par l'ensemble des salariés du GRD à la date de l'audit. Tous les salariés et prestataires intégrant ou quittant GreenAlp seront amenés à signer de tels engagements.

Le GRD a également informé les auditeurs qu'un processus de gestion des réclamations et d'indicateurs dédiés était en cours de mise en place.

La CRE sera attentive à la bonne mise en œuvre de ces projets, indispensables à une bonne appréhension du code de bonne conduite de GreenAlp par les agents du GRD et de sa maison-mère, par ses prestataires et *in fine* par le grand public.

La CRE rappelle également que le responsable de la conformité de GreenAlp devra publier début 2020 son premier rapport sur la mise en œuvre et le respect du code de bonne conduite du distributeur.

7.3.2 Accès au réseau

7.3.2.1 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018³¹ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD³², la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (RPD), le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 26 avril 2018³³, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

La CRE a par ailleurs engagé dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE), des travaux sur l'élaboration d'un modèle commun de contrat GRD-F. La CRE demande ainsi à GreenAlp de faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat qui sera approuvé par la CRE.

La CRE note que, contrairement à celui d'Enedis, le contrat GRD-F de GreenAlp ne permet pas aux fournisseurs d'avoir un calendrier de facturation différent du calendrier standard utilisé par le GRD chez les clients équipés de compteurs PME/PMI et Saphir, ce service n'étant techniquement pas réalisable par GreenAlp aujourd'hui, tous les compteurs des clients concernés n'ayant pas encore été renouvelés. La CRE recommande à GreenAlp de publier un calendrier de déploiement de ces compteurs et des évolutions associées du contrat GRD-F, permettant aux fournisseurs d'avoir une visibilité sur l'horizon auquel il leur sera possible de mettre en œuvre des offres appuyées sur un autre calendrier que celui du GRD.

Le contrat GRD-F du distributeur ne faisait pas figurer en 2018 d'engagement du distributeur à publier les indicateurs représentatifs de la performance des processus d'accès au RPD, tous fournisseurs confondus. GEG a indiqué qu'aucun indicateur n'était communiqué aux fournisseurs à la date de l'audit réalisé par la CRE, même si certains étaient d'ores et déjà disponibles. GreenAlp a publié en janvier 2019 son premier rapport consacré à la qualité de service du distributeur, au titre de l'année 2018, et a indiqué à la CRE que celui-ci serait suivi d'une publication trimestrielle.

Enfin, le contrat GRD-F en vigueur du distributeur précise que l'automatisation du versement d'une indemnisation des clients en cas de rendez-vous non tenu du fait du distributeur, conformément au TURPE 5 HTA-BT pour les GRD desservant plus de 100 000 clients, serait mise en place une fois le GRD filialisé. GreenAlp a confirmé à la CRE que cette indemnité était bien mise en œuvre et que son automatisation avait fait l'objet d'une demande de prestation auprès de l'éditeur informatique *E-Fluid* à la date du 1^{er} janvier 2019. La CRE demande à GreenAlp de l'informer une fois que l'automatisation de la procédure sera opérationnelle.

7.3.2.2 Accès non discriminatoire au réseau

La CRE a comparé le contenu de l'annexe 2bis du contrat GRD-F de GreenAlp, qui synthétise les dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution pour les clients en contrat unique, avec les conditions générales de vente (CGV) du tarif réglementé de vente (TRV) d'électricité de GEG afin de s'assurer que les clients disposant d'un contrat unique en offre de marché bénéficient de conditions d'accès au réseau identiques aux clients au TRV.

La CRE note que les CGV du TRV de GEG n'ont pas été mises à jour concernant l'introduction par le TURPE 5 d'indemnités aux clients à la suite de coupures longues. Les CGV du TRV disposent de leur propre mécanisme d'indemnisation des clients en cas de coupures longues imputables à une défaillance du réseau public de distribution³⁴. La CRE demande à GEG de mettre à jour les CGV du TRV afin de faire converger les modalités

³¹ Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT

³² Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

³³ Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

³⁴ Les CGV du TRV exercé par GEG stipulent que « conformément à la réglementation en vigueur lorsque le Client subit une interruption de fourniture totale et continue d'une durée supérieure à six heures consécutives imputable à une défaillance du Réseau public de Distribution (RPD), un abattement lui sera versé. Cet abattement est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de fourniture à raison de : 2% de la part fixe annuelle de la facturation de l'acheminement de l'électricité sur le RPD liée à la Puissance Souscrite

d'application du TRV avec les dispositions du contrat GRD-F qui sera signé entre GEG et GreenAlp. Les CGV du TRV de GEG devront en outre être mises à jour pour prendre en compte le changement d'identité du GRD.

Par ailleurs, alors que le fournisseur d'électricité en offre de marché GEG SE, filiale de GEG, avait signé par le passé un contrat GRD-F avec GEG distributeur, la maison-mère GEG, ne fournissant de l'électricité qu'au TRV, n'avait pas de contrat GRD-F à la date de l'audit du GRD réalisé par la CRE. Un contrat GRD-F a été formalisé entre GreenAlp et GEG lors de la filialisation du GRD et est effectif depuis le 1^{er} janvier 2019.

7.3.3 Facturation et pratiques commerciales

7.3.3.1 Facturation de l'acheminement, des prestations et du raccordement

Lors de l'audit du distributeur, la CRE a souhaité s'assurer que les processus de facturation des prestations du GRD (acheminement, raccordements, prestations annexes) et de traitement des réclamations s'effectuaient de façon transparente, non discriminatoire et dans le respect des règles de protection des ICS.

Le distributeur a présenté à cette occasion à la CRE le projet de GEG de centralisation progressive au sein de la direction des affaires financière du groupe des activités de facturation et de recouvrement de ses différentes prestations. La facturation et le recouvrement de toutes les prestations de nature récurrente du GRD, dont l'acheminement, historiquement opérées par le distributeur, sont incluses dans ce projet de centralisation et sont donc, dès 2019, réalisées par les fonctions supports du groupe, dans le cadre de la convention de prestations décrite précédemment. Seule la facturation du raccordement, plus spécifique au métier du distributeur et concernant un volume de traitement moindre, devrait à terme rester opérée directement au sein du GRD.

GEG justifie cette démarche de centralisation de la facturation comme une réponse au constat, antérieur au projet de filialisation des activités de réseau, d'inefficacité dans les processus de facturation et recouvrement disséminés dans différents départements de l'entreprise. Le rattachement de l'ensemble de ces processus sous une même direction disposant des compétences nécessaires permettrait d'améliorer la performance du GRD et des autres filiales du groupe. Ces processus ont donc été centralisés au sein de la direction financière, support transverse aux directions opérationnelles du groupe.

Cette volonté de centralisation de la facturation, notamment de l'acheminement, constitue selon la CRE un point sensible concernant l'indépendance fonctionnelle du GRD et la protection des ICS. La CRE demande à GreenAlp de réintégrer dans son périmètre les activités liées à la facturation de l'ensemble des prestations exercées par le GRD, comprenant notamment l'acheminement.

La CRE estime que jusqu'à présent, la facturation de l'acheminement respecte les principes de transparence et de non-discrimination qui s'appliquent au distributeur. La CRE a toutefois relevé un manque de transparence en ce qui concerne la facturation des raccordements à la suite de l'analyse des documents fournis par le GRD et lui demande de détailler dans ses offres de raccordement la construction des prix y figurant.

Concernant la facturation des prestations annexes, la CRE a relevé que le catalogue des prestations du GRD ne précisait pas les modalités de fixation et d'évolution des prix pratiqués, ce qui nuit à la compréhension des montants figurant dans son catalogue. La CRE demande donc à GreenAlp de faire figurer dans son catalogue des prestations une mention précisant les modalités de fixation et d'évolution des prix.

7.3.3.2 Relations clients et pratiques commerciales

Un processus de traitement des réclamations propre au GRD est en cours de déploiement et sera assuré par le GRD.

Bien qu'aucune procédure de dédommagement ne soit formalisée, le GRD réalise de façon marginale des gestes commerciaux à ses clients en réponse à des réclamations. Ainsi, une dizaine de cas sur les 175 réclamations reçues en 2017 ont abouti à des gestes commerciaux, pouvant prendre différentes formes selon les cas de figure relevés. La CRE demande à GreenAlp de formaliser sa politique relative aux gestes commerciaux ainsi que sa procédure de dédommagement des clients afin de garantir son objectivité et la traçabilité de ces éventuels gestes commerciaux.

7.3.4 Processus d'investissements

GEG a présenté à la CRE les évolutions liées à la séparation juridique de ses processus d'investissements. L'élaboration des programmes d'investissement du GRD n'évoluera que peu avec la filialisation, si ce n'est que GreenAlp disposera de son propre projet industriel, approuvé par son conseil de surveillance, qu'un

pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze, 4% pour une coupure de plus de douze et de moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par période de six heures ».

rapport trimestriel sera communiqué par le directoire auprès du conseil de surveillance de GreenAlp et que les revues de performance périodiques existantes seront limitées au périmètre du GRD.

Dès avant la filialisation du GRD, le comité exécutif de GEG validait les budgets mais les entités autres que la direction GRD ne réalisaient pas d'arbitrage des décisions du GRD concernant des projets individuels. De plus, les statuts de GreenAlp disposent que seuls les investissements SI ou immobiliers d'un montant supérieur à 500 000 € feront l'objet d'une approbation par le conseil de surveillance de GreenAlp.

La CRE estime que le processus de décision et de pilotage des investissements de GreenAlp lui permet de réaliser ses investissements de façon indépendante.

7.3.5 Responsable de la conformité du GRD

Les statuts constitutifs de GreenAlp disposent que la société est dotée d'un responsable de la conformité. Ils précisent en outre que le responsable de la conformité a accès à toutes les réunions utiles à l'accomplissement de ses missions, à toutes les informations détenues par la société et, le cas échéant, par les entreprises liées à la société dont il a besoin pour l'exécution de ses missions.

La CRE a approuvé par délibération du 27 juin 2018 la nomination du responsable de la conformité de GreenAlp pour une durée de trois ans.

La responsable de la conformité du GRD a présenté aux auditeurs son programme d'audit pour l'année 2019, qui consistera notamment en la vérification du bon déploiement de la marque GreenAlp, de la révision de la documentation du GRD et de la gestion des droits informatiques.

7.4 Principales évolutions attendues

GreenAlp et GEG : principales évolutions attendues

Définir des accords d'intéressement et de participation distincts de ceux de la société GEG, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.
Assurer la séparation physique des agents du GRD de ceux de la maison-mère d'ici à 2020.
Assurer que le déploiement de la marque GreenAlp soit achevée d'ici à la fin du premier trimestre 2019.
Former au code de bonne conduite, à la protection des ICS et à l'indépendance du GRD l'ensemble des salariés de GreenAlp, les agents du groupe GEG concernés ainsi que les prestataires concernés d'ici à fin 2019.
Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE.
Publier un calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions associées du contrat GRD-F permettant aux fournisseurs d'avoir une visibilité sur l'horizon auquel il leur sera possible de mettre en œuvre des offres appuyées sur un autre calendrier que celui du GRD.
Automatiser le processus d'indemnisation des clients pour rendez-vous planifié non respecté par le distributeur prévue par le TURPE 5 HTA-BT.
Faire figurer dans le catalogue des prestations une mention précisant les modalités de fixation et d'évolution des prix des prestations.
Ré-internaliser les activités liées à la facturation de l'ensemble des prestations exercées par le GRD, comprenant l'acheminement.
Détailler la construction des prix figurant dans les offres de raccordement.
Formaliser la politique relative aux gestes commerciaux et la procédure de dédommagement des clients associée afin de garantir l'objectivité et la traçabilité des éventuels gestes commerciaux réalisés par le GRD.
Mettre à jour les Conditions Générales de Vente du TRV exercé par GEG pour les caler sur les dispositions du contrat GRD-F qui sera signé entre GEG et GreenAlp. En particulier, prendre en compte dans les CGV du TRV les dispositions introduites par le TURPE 5 relatives au mécanisme d'indemnisation des clients à la suite de coupures longues.

8. RÉGAZ-BORDEAUX

Régaz-Bordeaux est le gestionnaire de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel de la ville de Bordeaux et de 44 autres communes du département de la Gironde. Régaz-Bordeaux achemine environ 1,5 % des quantités de gaz naturel distribuées en France (4,4 TWh/an).

La CRE a mené un audit de Régaz-Bordeaux en septembre 2018 afin notamment de s’assurer de la bonne mise en œuvre de la transformation juridique du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) en réponse aux demandes passées de la CRE.

8.1 Synthèse

La CRE se félicite de la réorganisation juridique achevée par Régaz-Bordeaux en 2018 qui a permis de mettre en conformité son organisation avec les dispositions de l’article L. 111-61 du code de l’énergie. La société Régaz-Bordeaux est désormais juridiquement indépendante vis-à-vis des activités de fourniture de gaz naturel et de production de biométhane que réalisaient jusqu’alors ses filiales.

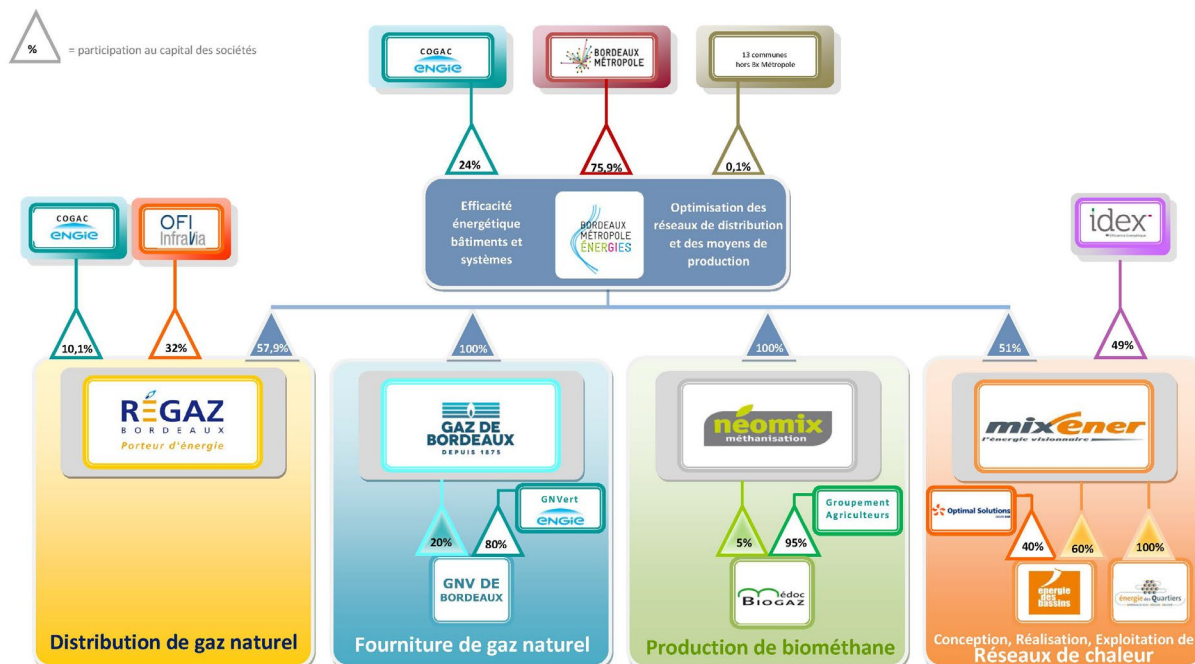
8.2 Indépendance

8.2.1 Indépendance du GRD vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de fourniture de gaz ou de production de biométhane

En réponse à une demande de la CRE formulée dans le RCBCI 2013-14 et renouvelée dans le RCBCI 2015-16, le groupe Régaz-Bordeaux a mis en place une transformation de son organisation afin d’en assurer la conformité avec les dispositions de l’article L. 111-61 du code de l’énergie.

Régaz-Bordeaux était en effet jusqu’alors maison-mère et actionnaire unique du fournisseur Gaz de Bordeaux et de la société de production de biométhane Néomix. En réponse aux demandes de la CRE à ce sujet, Régaz-Bordeaux a engagé à partir de 2015 une réflexion sur l’évolution de son organisation et a présenté un schéma-cible à la CRE en 2016, devant être mis en œuvre en 2018.

La réorganisation juridique de Régaz-Bordeaux telle que présentée à la CRE en 2016 est complète depuis le 1^{er} mai 2018 : Régaz-Bordeaux est désormais une SAS, filiale à hauteur de 57,9 % de Bordeaux Métropole Energies (BME), SEM majoritairement détenue par la Métropole de Bordeaux créée en août 2017 pour accueillir les différentes activités jusqu’alors détenues par Régaz-Bordeaux. Les actionnaires minoritaires de Régaz-Bordeaux étaient à fin 2018³⁵ le fonds Infravia à hauteur de 32 % et Engie à hauteur de 10,1 %. Régaz-Bordeaux ne dispose plus d’aucune filiale dans ce schéma et est une société sœur des sociétés Gaz de Bordeaux, Néomix et Mixener.



³⁵ Les parts d’Infravia ont été rachetées par Société Générale Insurance en janvier 2019.

Régaz-Bordeaux est doté d'une commission d'appels d'offres distincte de celle de BME. Celle-ci est la seule habilitée à rendre des avis sur les candidats à retenir et les marchés à attribuer concernant l'activité de distribution. Les décisions finales d'attribution appartiennent au directeur général de Régaz-Bordeaux.

Un nouveau siège social a été construit. La CRE a pu s'assurer au cours de son audit de la séparation physique des agents du GRD de ceux du fournisseur historique : le nouveau bâtiment logeant désormais Régaz-Bordeaux et les fonctions supports de BME est distinct de celui du fournisseur et les accès sont sécurisés.

Régaz-Bordeaux a mis en place le 1^{er} octobre 2015 un accord d'intéressement distinct de celui de Gaz de Bordeaux, qui est arrivé à son terme le 30 septembre 2018 et doit donc être renouvelé. A la demande de la CRE, Régaz-Bordeaux a par ailleurs dénoncé son accord de participation commun avec Gaz de Bordeaux à la suite de sa réorganisation juridique, mais n'a pas encore conclu de nouvel accord. Régaz-Bordeaux a indiqué à la CRE qu'un accord d'intéressement et un accord de participation seraient conclus avant la mi-exercice, soit d'ici au 31 mars 2019. Régaz-Bordeaux a précisé que ces derniers seraient distincts de ceux des sociétés Gaz de Bordeaux et Néomix et ne feront référence qu'aux performances de la société Régaz-Bordeaux. La CRE demande que Régaz-Bordeaux signe dans les meilleurs délais ces nouveaux accords afin de garantir que les salariés du GRD n'aient pas d'intérêt économique lié aux performances de la société Gaz de Bordeaux.

8.2.2 Indépendance des responsables de la gestion du GRD

La nouvelle SAS Régaz-Bordeaux a pour président la personne morale BME et pour directeur général Franck Ferré, jusqu'alors directeur délégué à la distribution de la société Régaz-Bordeaux. Une lettre de mission définit le cadre général d'exercice des fonctions du directeur général et rappelle l'indépendance, fonctionnelle, décisionnelle et budgétaire dont il doit impérativement bénéficier. Il est le garant de l'application du code de bonne conduite du GRD, qui reste inchangé avec la réorganisation.

De nouveaux statuts au nom du GRD ont été déposés au 1^{er} mai 2018 et transmis à la CRE. Ceux-ci précisent que le directeur général ne peut avoir aucune responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activité de production ou de fourniture de gaz. La CRE note que cette disposition ne s'applique qu'au directeur général, alors qu'elle s'étendait dans la version précédente des statuts de la société à l'ensemble des responsables de la gestion de la société, conformément à l'article L. 111-66 du code de l'énergie. Similairement, les statuts actuels ne s'appliquent concernant ce point qu'à des responsabilités dans le secteur de la production ou de la fourniture de gaz, alors que l'article précité du code de l'énergie concerne également le secteur de l'électricité.

La CRE demande donc que Régaz-Bordeaux fasse évoluer ses statuts afin d'étendre cette disposition à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD et aux activités de production et de fourniture d'électricité.

La CRE remarque par ailleurs que les statuts de la société Régaz-Bordeaux ne précisent pas que la rémunération des responsables de la gestion du GRD doit être fondée sur des critères objectifs ne dépendant que de la performance du GRD. La CRE demande à Régaz-Bordeaux de modifier ses statuts de sorte d'y faire figurer cette mention, qui contribue au respect de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Enfin, la CRE considère que l'article relatif aux statuts et aux pouvoirs du conseil d'administration du GRD en matière d'investissements, d'achats et cessions d'actifs, n'intègre pas pleinement les dispositions de l'article L. 111-65 du code de l'énergie. Les statuts du GRD ne précisent en effet pas quels sont les seuils à partir desquels le conseil d'administration du GRD doit être consulté en cas de décisions d'investissements concernant le système informatique et le parc immobilier, en cas d'achat d'actifs hors investissements de réseau ou encore en cas de cessions d'actifs et de constitution de suretés ou garanties de toute nature.

Plus largement, la CRE demande que cet article des statuts du GRD précise que le contrôle exercé par le conseil d'administration de Régaz-Bordeaux sur la fixation et l'exécution du budget ainsi que sur la politique de financement et d'investissement ne peut le conduire à statuer sur les décisions individuelles d'investissement en matière de réseaux, qui doivent rester du ressort du directeur général.

8.2.3 Indépendance fonctionnelle : contrat de service et refacturation des charges

Les services supports autrefois employés par la SEM Régaz-Bordeaux ne traitant pas de missions spécifiques au métier de GRD ont été transférés au sein de BME, et exercent leurs fonctions pour le compte de Régaz-Bordeaux via un contrat de service, de même qu'elles le font pour les autres filiales de BME. Le contrat de service, transmis à la CRE, fixe les modalités de facturation, basées sur la comptabilité analytique de BME et disponibles en annexe au contrat. Ces prestations de comptabilité-finance, des ressources humaines, de l'informatique et du juridique font l'objet d'un montant total d'environ 2,2 M€ pour l'exercice 2018-19, auxquels s'ajoutent 2,5 M€ de charges refacturées par BME afin que le GRD bénéficie d'effets d'échelle sur

les achats de matériels, services ou prestations à teneur non sensible pour le GRD (téléphonie, maintenance informatique, frais de siège, etc.).

La CRE note avec satisfaction que le contrat de service liant BME et Régaz-Bordeaux rappelle l'indépendance fonctionnelle et décisionnelle du GRD ainsi que la nécessité pour Régaz-Bordeaux de toujours rester maître de ses choix budgétaires et de ses politiques de gestion et de développement de l'activité GRD.

La CRE émet toutefois des réserves concernant le sujet de la protection des informations commercialement sensibles (ICS) relatives aux clients du GRD qui pourraient être accessibles à BME ou à ses prestataires dans le cadre de ces prestations. La convention dispose que « *le prestataire [BME] s'engage à réaliser les prestations confiées dans des conditions respectant les contraintes qui s'imposent au bénéficiaire [Régaz-Bordeaux] tant en raison de son activité de GRD (respect des informations commercialement sensibles, respect de l'indépendance fonctionnelle et managériale) [...]* », mais ne fait pas figurer de disposition concrète de protection des ICS telle que, par exemple, l'obligation de signature d'engagement de confidentialité pour les salariés concernés.

La CRE demande donc de faire évoluer cette convention afin de faire figurer des mesures opérationnelles de protection des ICS pouvant être rencontrées par les agents des fonctions supports de BME ou ses éventuels prestataires dans le cadre de la réalisation de ces prestations.

8.3 Respect du code de bonne conduite

8.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

8.3.1.1 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution

La CRE a demandé à Régaz-Bordeaux dans son précédent rapport de mettre à jour son modèle de contrat d'acheminement distribution (CAD) pour assurer sa cohérence avec celui de GRDF et de publier la liste des écarts entre ces contrats sur le site Internet du GRD. La CRE constate qu'un fichier soulignant les différences du CAD en vigueur de Régaz-Bordeaux avec celui de GRDF est bien disponible en ligne.

Afin de tirer les conséquences de la décision du CoRDIS³⁶ du 18 juin 2018, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018³⁷ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD³⁸, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz-fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé CAD.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 5 décembre 2018³⁹, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

En conséquence, la CRE demande ainsi à Régaz-Bordeaux de la saisir, d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2019, d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

Enfin, la CRE sera attentive à l'avancée des travaux en cours sous son égide dans le cadre du groupe de travail gaz (GTG) visant à définir un modèle de CDG-F commun à tous les GRD d'ici la fin de l'année 2019.

8.3.1.2 Traitement des réclamations et pratiques commerciales

Régaz-Bordeaux a transmis à la CRE un bilan des réclamations reçues par le GRD portant sur l'exercice 2016-2017. Ce bilan atteste d'une quantité de réclamations reçues en baisse.

La CRE demandait dans son précédent rapport que Régaz-Bordeaux modifie son organisation de telle sorte que la personne en charge du traitement des réclamations soit sous la seule responsabilité du GRD. Cela a été fait, l'agent est aujourd'hui situé au département accès réseaux du GRD.

³⁶ Décision N° 11-38-13 du CoRDIS de la CRE en date du 18 juin 2018 sur le différend qui oppose la société DIRECT ENERGIE et la société ENI GAS & POWER à la société GRDF, dans le cadre de l'exécution de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016.

³⁷ Délibération N° 2018-012 de la CRE du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique.

³⁸ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

³⁹ Délibération N° 2018-249 de la CRE du 5 décembre 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

Conformément à la demande la CRE figurant dans son précédent rapport, Régaz-Bordeaux a réécrit la procédure de traitement des réclamations et l’a transmise à la CRE. Les réclamations orales saisies dans la base de données clients génèrent désormais automatiquement un enregistrement dans le logiciel de gestion documentaire du GRD.

La CRE a constaté au cours de son audit de la société Régaz-Bordeaux que le GRD accorde des gestes commerciaux à ses clients à la suite d’environ 5 % des réclamations reçues, pouvant prendre différentes formes, avec accord du directeur général mais de façon non formalisée. La CRE demande donc à Régaz-Bordeaux de formaliser sa politique commerciale dans le respect des principes d’objectivité, de transparence et de transmettre chaque année à la CRE un bilan annuel relatif à ces pratiques commerciales (types d’aides, montants, etc.).

8.3.2 Responsable de la conformité

La CRE a approuvé par sa délibération du 13 septembre 2018 le projet d’avenant au contrat de travail du responsable de la conformité de Régaz-Bordeaux, le prolongeant pour la seconde fois jusqu’en juin 2021. Le responsable de la conformité a transmis début 2018 son rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite du GRD au titre de l’année 2017, qui porte essentiellement sur la mise en œuvre de la transformation de l’organisation du GRD. Le responsable de la conformité ne relève aucune entorse aux différents principes du code de bonne conduite du GRD sur la période considérée. La CRE note que le responsable de la conformité ne précise pas de programme d’audit ou de sujet d’étude spécifique pour les années suivantes, et lui demande donc de préciser ce point dans son prochain rapport annuel, de même que les résultats quantifiés du travail de contrôle effectué l’année passée.

8.4 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

Régaz-Bordeaux et Bordeaux Métropole Energies : principales évolutions constatées en 2017 et 2018
Transformation juridique et mise en conformité avec les dispositions de l’article L. 111-61 du code de l’énergie.
Modification de l’organisation de Régaz-Bordeaux de telle sorte que le traitement des réclamations concernant l’activité du GRD relève de la seule responsabilité du GRD.
Modification de la procédure de traitement des réclamations de façon à préciser le traitement des réclamations reçues oralement et nécessitant une réponse écrite de la part du GRD, qui sont désormais enregistrées dans la base documentaire du GRD.

Régaz-Bordeaux et Bordeaux Métropole Energies : principales évolutions attendues
Faire figurer dans le contrat de prestations de services liant Bordeaux Métropole Energies et Régaz-Bordeaux des mesures opérationnelles de protection des ICS pouvant être rencontrées par les agents des fonctions supports de BME dans le cadre de la réalisation de ces prestations.
Préciser dans les statuts du GRD les seuils au-delà desquels les dispositions de l’article L. 111-65 II. du code de l’énergie s’appliquent.
Préciser dans les statuts du GRD que la rémunération des responsables de la gestion du GRD doit être fondée sur des critères objectifs ne dépendant que de la performance du GRD.
Etendre la disposition des statuts du GRD relative à l’impossibilité pour le directeur général du GRD d’avoir des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d’activité de production ou de fourniture de gaz à l’ensemble des responsables de la gestion du GRD et aux activités de production et de fourniture d’électricité.
Supprimer l’indexation de la participation versée aux agents du GRD sur les résultats financiers de Gaz de Bordeaux et mettre en place des accords de participation et d’intéressement ne dépendant que de la performance de la société Régaz-Bordeaux.

Saisir la CRE, d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2019, d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

Enrichir le rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite et l'indépendance du GRD d'un programme d'audit détaillé.

Formaliser la politique relative aux gestes commerciaux et la procédure de dédommagement des clients associée afin de garantir l'objectivité et la traçabilité des éventuels gestes commerciaux réalisés par le GRD.

9. R-GDS

R-GDS (anciennement Réseau GDS) est le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel (GRD) de la ville de Strasbourg et de 117 autres communes du département du Bas-Rhin. Fin 2017, il dessert environ 107 000 points de livraison répartis sur 108 communes (Strasbourg et communes environnantes).

En 2017, R-GDS a fait le choix de moderniser son identité visuelle avec l'adoption d'un nouveau logo et l'utilisation d'une dénomination raccourcie : Réseau GDS est devenu R-GDS. Cette évolution a été accompagnée d'une campagne de communication, débutée au 1^{er} octobre 2017.

9.1 Synthèse

La CRE considère que la situation de R-GDS vis-à-vis du RCBCI est globalement satisfaisante. R-GDS a pris en compte et répondu aux demandes de la CRE.

Seul le cas de la société Biogénère n'a pas été totalement réglé puisque R-GDS en est toujours à date l'actionnaire majoritaire. Toutefois, les actions prévues par R-GDS d'ici fin 2019 pour mettre en conformité son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie sont de nature à améliorer l'indépendance de R-GDS vis-à-vis de sa filiale de production de biométhane.

Conformément aux demandes de la CRE, le code de bonne conduite du GRD a été mis à jour au mois de mars 2017 pour y intégrer les principes d'indépendance, d'objectivité et de transparence.

9.2 Indépendance

9.2.1 Organisation et règles de gouvernance

9.2.1.1 Organisation juridique et indépendance vis-à-vis des activités de fourniture et de production

R-GDS est détenue par la Ville de Strasbourg (50,1 %), par la caisse des dépôts et consignations (25 %) et par Engie (24,9 %). R-GDS assure les fonctions de maison-mère du groupe pour l'ensemble de ses filiales (notamment ÉnerD2, Énergival, GIE, Biogénère, R-EnR).

R-GDS est en particulier actionnaire majoritaire de Biogénère, producteur de biométhane injectant sur le réseau de R-GDS. Dans ses précédents rapports, la CRE considérait que cette situation dans laquelle R-GDS, GRD de gaz naturel, a un intérêt économique lié aux résultats de sa filiale de production est contraire aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie. La CRE avait ainsi demandé à R-GDS de mettre en conformité son organisation avec les dispositions du code de l'énergie et de lui transmettre le calendrier de mise en œuvre correspondant.

Lors de son audition devant le collège de la CRE le 7 novembre 2018, R-GDS a indiqué à la CRE que la société céderait ses parts dans Biogénère d'ici la fin de l'année 2019, cette cession étant de nature à améliorer l'indépendance vis-à-vis de sa filiale de production.

La CRE note également que R-GDS détient d'autres participations, comme par exemple dans R-ENR. La CRE considère que ces participations, dans la mesure où elles sont minoritaires ne sont pas, à ce stade, problématiques. La CRE sera néanmoins vigilante à ce que l'organisation de R-GDS reste en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

9.2.1.2 Indépendance des responsables de la gestion du GRD

Dans son dernier rapport, la CRE réitérait sa demande faite à R-GDS d'étendre à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD⁴⁰ les dispositions des statuts de R-GDS applicables au directeur du GRD lui interdisant de détenir des intérêts et des responsabilités directes ou indirectes dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz.

Conformément au plan d'action présenté à la CRE en mars 2017, R-GDS a fait évoluer ses statuts afin d'y ajouter une mention relative aux responsables de la gestion du GRD. Ainsi, l'article 23 bis des statuts intègre désormais la mention selon laquelle : « Les responsables de la gestion du GRD ne peuvent (i) exercer d'activités professionnelles qui ne relèvent pas des missions imparties au GRD si les actionnaires ou les dirigeants s'y opposent et (ii) avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ».

⁴⁰ La note interprétative de la Commission européenne sur les directives 2009/72 EC et 2009/73 EC du 22 janvier 2010 indique que le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux plus hauts dirigeants (membres du directoire et du comité de direction) qui ont des pouvoirs de décision (« decision-making powers ») mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier, le « management » opérationnel (« operational (middle) management »).

Cette modification a été adoptée par une résolution de l'Assemblée générale extraordinaire de R-GDS en date du 15 janvier 2018. Lors de cette même modification statutaire, les références à des articles codifiés de la loi relative au service public de l'électricité et du gaz ont été modifiées. Une version à jour des statuts intégrant toutes ces modifications est désormais disponible.

La CRE accueille favorablement ces évolutions positives de nature à contribuer à une meilleure compréhension des missions du GRD.

9.2.2 Séparation des SI de R-GDS

Dans son dernier rapport, la CRE notait que R-GDS rendait ponctuellement aux filiales du groupe R-GDS des prestations informatiques ainsi qu'une prestation d'hébergement sur les serveurs SI.

La CRE notait également que les contrats, portant sur la réalisation de prestations informatiques récurrentes, entre R-GDS et les filiales du groupe (Réseaux de Chaleur Urbains d'Alsace (RCUA), Energival, Eco2Wacken, Générale d'Installations Énergétiques, Réseaux de Chaleur Urbains de l'Est, Réseau GDS Énergies Renouvelables) étaient en cours de renégociation afin de ne plus limiter leur périmètre à la réalisation de prestations informatiques.

R-GDS indique qu'il n'existe désormais plus qu'une seule convention de prestations entre R-GDS et ses filiales. Cette unique convention, intitulée « contrat de prestations d'assistance générale », regroupe toutes les prestations réalisées par R-GDS pour ses filiales dans les domaines suivants : ressources humaines, juridique, informatique, gestion financière, comptable, fiscale et budgétaire, facturation, marketing et communication.

La CRE note que ce contrat est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2017 pour une durée d'un an et se renouvelle ensuite tacitement pour des périodes successives d'un an sauf dénonciation anticipée.

9.3 Respect du code de bonne conduite

9.3.1 Évolution du code de bonne conduite (CBC)

Conformément à la demande de la CRE, R-GDS a modifié son code de bonne conduite pour y intégrer en tant que principes d'action à la fois l'indépendance, l'objectivité et la transparence. Suite au déploiement de nouveaux logos et à la mise en œuvre d'une charte graphique modernisée, R-GDS a modifié en mars 2017 et mis en ligne sur son site Internet son code de bonne conduite.

Les salariés de l'entreprise ont été informés par courriel, au mois de mai 2017, du déploiement de cette nouvelle version mentionnant désormais les quatre principes d'action de R-GDS.

9.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination

9.3.2.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

Au cours de l'année 2017, R-GDS a mis en ligne, sur l'intranet de la société, des questionnaires de sensibilisation au code de bonne conduite et d'indépendance (CBCI) et aux informations commercialement sensibles (ICS). Ces questionnaires ont été élaborés par GRDF puis partagés avec R-GDS. La CRE accueille favorablement ces échanges de bonnes pratiques relatifs au CBCI entre les GRD.

Plusieurs courriels ont été adressés au sein de R-GDS afin de rappeler les modalités de réalisation de ces questionnaires. Un suivi informatisé ainsi que les retours des managers ont permis de s'assurer de leur bonne réalisation. En 2017, près de 77 % des salariés avaient répondu au questionnaire.

En 2018, R-GDS a développé ses propres outils de sensibilisation sur la base de ses propres retours d'expériences.

9.3.2.2 Dispositif de contrôle du respect du code de bonne conduite

Les audits réalisés par la responsable de la conformité en 2016 avaient montré la nécessité de mener plusieurs actions afin d'améliorer (i) l'information du personnel par la hiérarchie sur le contenu du code de bonne conduite et des ICS, (ii) l'information et la formation des services supports de R-GDS qui ne sont pas tous en lien direct avec les clients finals ou les fournisseurs, et enfin (iii) l'identification de la responsable de la conformité qui n'était pas encore connue de tous.

La responsable de la conformité indique que le déploiement des questionnaires en ligne a permis de répondre à plusieurs de ces problématiques. Afin d'améliorer encore ces résultats, certains salariés ont émis le souhait que soient organisées des réunions plus spécifiquement dédiées aux problématiques du code de bonne conduite et rappelant la liste et des exemples d'informations commercialement sensibles ainsi que des réponses types à apporter aux clients.

La responsable de la conformité envisage de tenir ces réunions qui seront l'occasion de prendre en compte les difficultés rencontrées par les agents sur le terrain. Elle indique que ce sujet sera intégré dans son prochain plan d'action. La CRE accueille très favorablement cette initiative.

9.3.2.3 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution

Afin de tirer les conséquences de la décision du CoRDIS⁴¹ du 18 juin 2018, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018⁴² sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD⁴³, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz-fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé CAD.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE d'approuver les « modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs ».

Par une délibération du 5 décembre 2018⁴⁴, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

En conséquence, la CRE demande ainsi à R-GDS de saisir la CRE, d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2019, d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

Enfin, la CRE sera attentive à l'avancée des travaux en cours sous son égide dans le cadre du groupe de travail gaz (GTG) visant à définir un modèle de CDG-F commun à tous les GRD d'ici la fin de l'année 2019.

9.3.2.4 Traitement des réclamations

Comme le demandait la CRE dans son dernier rapport, R-GDS a contrôlé la conformité aux principes du code de bonne conduite des réponses apportées aux réclamations.

R-GDS a réalisé en janvier 2018 une analyse des réclamations traitées. R-GDS indique ne pas avoir reçu de réclamations liées au non-respect du code de bonne conduite. La responsable de la conformité souligne que la confusion des rôles entre distributeur et fournisseur est de plus en plus limitée : R-GDS est majoritairement le destinataire des réclamations, seul un très petit nombre de réclamations relevant du GRD continuent d'être adressées par erreur au fournisseur. De même, une seule et unique réclamation relevant du fournisseur a été adressée à R-GDS.

R-GDS indique qu'en grande majorité les réclamations portent sur les travaux réalisés par R-GDS (en particulier sur les désagréments liés aux travaux d'entretien et de renouvellement du réseau de gaz) et sur la prise en charge financière des travaux de renouvellement des branchements individuels de gaz. S'agissant du second point, la responsable de la conformité prévoit un plan d'action concernant la procédure de communication autour de ces travaux afin de limiter les réclamations.

La CRE souligne que, par souci de transparence, R-GDS envisage de publier en 2019 sur son site Internet le processus de traitement des réclamations ainsi que les modalités de calcul du rattrapage de la consommation. La CRE accueille favorablement cette action.

Enfin, R-GDS a lancé, auprès des producteurs de biométhane, une enquête de satisfaction similaire à celle menée auprès des fournisseurs en 2015 relative au respect du code de bonne conduite notamment au sujet de l'accessibilité du document « Code de bonne conduite » sur le site Internet de R-GDS, aux éventuels manquements de R-GDS aux principes de non-discrimination et de respect de la confidentialité des ICS et de la qualité de traitement des réclamations portant sur le non-respect du code de bonne conduite le cas échéant. R-GDS indique que malgré plusieurs relances, aucun producteur n'a répondu à son enquête de satisfaction. La CRE salue cette initiative et encourage R-GDS à relancer cette enquête.

⁴¹ Décision N° 11-38-13 du CoRDIS de la CRE en date du 18 juin 2018 sur le différend qui oppose la société DIRECT ENERGIE et la société ENI GAS & POWER à la société GRDF, dans le cadre de l'exécution de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016.

⁴² Délibération N° 2018-012 de la CRE du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique.

⁴³ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

⁴⁴ Délibération N° 2018-249 de la CRE du 5 décembre 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

9.3.3 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

R-GDS a rédigé une nouvelle version de la liste des ICS intégrant les problématiques nouvelles de production de biométhane. Cette liste a vocation à distinguer les informations pouvant être communiquées de celles dont la confidentialité doit être préservée. Depuis 2017, R-GDS a communiqué cette nouvelle liste à ses agents et communique celle-ci à tous les nouveaux agents entrant dans l'entreprise. La responsable de la conformité a vérifié que les nouveaux embauchés ont eu communication de cette version.

En vue d'une rationalisation du processus, un audit de la fonction achat de R-GDS a été mené par un cabinet extérieur en 2017. A cette occasion, la responsable de la conformité a pu constater que les commandes passées par R-GDS intègrent quasi systématiquement la clause de confidentialité des ICS : tel est le cas pour tous les marchés passés selon une procédure formalisée et pour toutes les commandes passées par le service logistique. Les conditions générales d'achat de R-GDS intégrant cette exigence sont imprimées au dos de toutes les commandes.

Par ailleurs, un audit spécifique relatif à la gestion des habilitations aux logiciels informatiques a été réalisé au cours de l'année 2017. Au cours de cet audit, la responsable de la conformité a constaté que R-GDS a modifié son système de gestion des accès de façon à ce que toute personne nouvellement embauchée soit enregistrée à la fois dans le système de gestion du personnel et dans le système informatique, permettant ainsi de mieux gérer la création et la suppression des accès logiciels affectés à chaque personne.

9.3.4 Responsable de la conformité

La responsable de la conformité a mené en 2017 de nombreuses actions afin de répondre aux demandes formulées par la CRE dans son dernier rapport. Le code de bonne conduite de R-GDS a ainsi été modifié pour y intégrer en tant que principes d'action à la fois l'indépendance, l'objectivité et la transparence.

La responsable de la conformité a également mené différents audits, actions de communication liées au changement d'identité visuelle et campagne de sensibilisation auprès de ses collaborateurs.

La CRE a approuvé le 20 septembre 2018 le renouvellement de la responsable de la conformité de R-GDS.

9.4 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

R-GDS : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Extension à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD, des dispositions des statuts de R-GDS applicables au directeur du GRD en matière de détention d'intérêts professionnels et lui interdisant de participer à des activités professionnelles qui ne relèvent pas des missions imparties au GRD.

Extension des dispositions relatives à l'indépendance des responsables de la gestion du GRD aux deux chefs de service, rattachés à la direction générale de R-GDS, en charge du développement du gaz naturel.

Inscription des principes d'indépendance, de transparence et d'objectivité dans la nouvelle version du code de bonne conduite de R-GDS.

Contrôle de la conformité des réponses apportées aux réclamations aux principes du code de bonne conduite.

R-GDS : principales évolutions attendues

Mettre en œuvre, d'ici fin 2019, selon les modalités transmises à la CRE, les actions planifiées visant à mettre en conformité la situation de R-GDS avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Saisir la CRE, d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2019, d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

PARTIE 3 : **LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX** **DE TRANSPORT**

1. RTE

RTE, Réseau de Transport d'Électricité (RTE), est le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité en France métropolitaine. Par délibération du 26 janvier 2012, la CRE avait certifié que la société RTE respectait les obligations découlant des règles d'indépendance énoncées aux articles L. 111-2 à L. 111-39 du code de l'énergie ainsi que dans la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009. RTE était alors une société contrôlée à 100 % par la société EDF.

Par courrier du 15 mars 2017, RTE a informé la CRE de la finalisation de l'opération de prise de participation par l'établissement public Caisse des dépôts et consignations et CNP Assurances de 49,9 %⁴⁵ du capital de la société holding dénommée Coentreprise de Transport d'Electricité, qui détient elle-même 100 % du capital de RTE. En application des dispositions du code de l'énergie, RTE a transmis à la CRE, par ce même courrier, une demande de réexamen de sa certification.

Par délibération du 11 janvier 2018, la CRE a certifié que la société RTE respectait les obligations découlant des règles d'indépendance posées par le code de l'énergie ainsi que la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009. Le maintien de la certification s'accompagne de nouvelles obligations pour RTE ainsi que pour ses nouveaux actionnaires afin de garantir, dans la durée, le respect de l'indépendance du gestionnaire de réseau public de transport d'électricité dans l'accomplissement de ses missions.

1.1 Synthèse

Depuis la délibération de certification de RTE en janvier 2012, la CRE a vérifié le respect par RTE de ses obligations en matière d'indépendance vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée au sens de l'article L. 111-10 du code de l'énergie. La CRE considère que, en 2017 et 2018, l'indépendance de RTE vis-à-vis de sa maison-mère EDF est satisfaisante.

Concernant le respect du code de bonne conduite, RTE a tenu ses principaux engagements en 2017 et 2018 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles.

1.2 Indépendance vis-à-vis de l'EVI

1.2.1 Organisation et règles de gouvernance

1.2.1.1 Modification de la liste des emplois de dirigeants

Les articles L. 111-29, L. 111-30 et L. 111-33 du code de l'énergie énoncent des règles de nature à garantir l'indépendance des dirigeants du gestionnaire de réseau de transport. Ces règles diffèrent selon qu'il s'agit d'un dirigeant occupant un emploi de la majorité ou de la minorité des dirigeants.

Depuis le 22 juin 2016, la liste des emplois de dirigeants était composée de 8 membres :

- les cinq membres du directoire de RTE ;
- trois dirigeants qui leur sont hiérarchiquement rattachés et exerçant leurs fonctions dans les domaines de la gestion, de la maintenance et du développement du réseau.

La liste des emplois de la majorité des dirigeants est quant à elle composée des cinq membres du directoire.

Par courrier reçu le 30 janvier 2017, RTE a informé la CRE de la nomination d'un nouveau directeur chargé du développement et de l'ingénierie. A ce titre, la CRE s'est assurée du respect par l'intéressé des obligations d'indépendance qui lui incombent.

Cette nomination ne modifie pas la liste des emplois de la majorité des dirigeants.

1.2.1.2 Modification de la liste des membres de la minorité du conseil de surveillance

Jusqu'à la prise de participation de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que de la société CNP Assurances au capital de la société RTE, son conseil de surveillance était constitué de 12 membres : 4 représentants des salariés, 4 représentants de l'État et 4 représentants de l'unique actionnaire EDF.

Le code de l'énergie prévoit en ses articles L. 111-24 à L. 111-28 des règles de nature à garantir l'indépendance de la minorité (la moitié moins un) des membres du conseil de surveillance de RTE, par rapport aux intérêts des autres sociétés de l'EVI.

Par délibération du 27 août 2015, la CRE avait considéré que les membres de la minorité du Conseil de surveillance que le Président du conseil de surveillance proposait de nommer ou de reconduire – à savoir un représentant des salariés et 4 représentants de l'Etat – satisfaisaient aux exigences d'indépendance posées par le code de l'énergie.

⁴⁵ 29,9 % au profit de la Caisse des dépôts et consignations et 20 % au profit de CNP Assurances

Par courrier du 21 février 2017, l'agence des participations de l'Etat a informé la CRE de la démission d'un membre de la minorité du conseil de surveillance, représentant de l'Etat, et de son intention de nommer un nouveau membre. Par délibération du 16 mars 2017, la CRE a considéré que cette proposition de nomination satisfaisait aux conditions d'indépendance nécessaires à l'exercice d'un mandat de membre de la minorité du conseil de surveillance de RTE.

Dans le cadre de l'évolution de la structure actionnariale de RTE, la composition du conseil de surveillance de RTE a été modifiée. Ainsi, depuis le 30 mars 2017, le conseil de surveillance de RTE est composé de 4 représentants des salariés, 2 représentants de l'Etat et 6 représentants des actionnaires.

Les propositions de nomination de nouveaux membres du conseil de surveillance de RTE ainsi que de la liste des mandats des membres de la minorité du conseil de surveillance faisant suite à cette évolution de la structure actionnariale de RTE ont été notifiées à la CRE par le président du conseil de surveillance de RTE par courriers des 21, 27 et 30 mars 2017. Conformément à ces propositions, la liste des mandats de la minorité du conseil de surveillance serait composée de deux représentants de l'Etat, d'un représentant de CNP Assurances et de deux représentants de la Caisse des dépôts et consignations.

Ces propositions sont intervenues avant que la CRE ne se soit prononcée sur le réexamen de la certification de RTE, et notamment sur le nouveau périmètre de l'entreprise verticalement intégrée tel qu'il ressort de l'évolution de la structure actionnariale. Dans ce contexte, la CRE avait considéré, par délibération du 30 mars 2017, que ces propositions satisfaisaient aux exigences d'indépendance posées par le code de l'énergie au regard de l'entreprise verticalement intégrée telle que définie dans la délibération portant certification initiale de RTE du 26 janvier 2012. Cette délibération précisait ainsi que la conformité des mandats des membres de la minorité du conseil de surveillance de RTE aux exigences d'indépendance posées par le code de l'énergie serait à nouveau appréciée dans le cadre du processus de réexamen de certification de RTE, et ce, au regard du périmètre de l'entreprise verticalement intégrée tel qu'il résulte de l'opération de prise de participation de la Caisse des dépôts et consignations et de CNP Assurances au capital de RTE.

Dans sa délibération du 11 janvier 2018 portant décision sur le maintien de la certification de la société RTE, la CRE a considéré que les membres de la minorité du conseil de surveillance de RTE satisfaisaient aux exigences d'indépendance posées par le code de l'énergie.

1.2.2 Evénements rassemblant RTE et EDF

Dans son précédent rapport, la CRE a demandé à RTE de formaliser des lignes directrices permettant à ses agents de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, de mettre en place un suivi de la participation de ses agents à de tel événements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Par courrier du 6 juin 2018, RTE a transmis à la CRE son document formalisant des lignes directrices en matière de participations de ses salariés aux événements internes ou réunions organisées avec des sociétés de l'entreprise verticalement intégrée. Ce document prévoit que les salariés de RTE ne peuvent participer à des événements ou réunions avec d'autres sociétés de l'entreprise verticalement intégrée que dans les cas suivants :

- réunions bilatérales organisées dans le cadre de relations contractuelles entre RTE et une autre société de l'entreprise verticalement intégrée ;
- réunions organisées au niveau de la branche des Industries Electriques et Gazières ;
- réunions entre RTE et des représentants de l'entreprise verticalement intégrée en tant qu'actionnaire de RTE (notamment au Conseil de surveillance de RTE) ;
- interventions de RTE devant des sociétés de l'entreprise verticalement intégrée pour la communication d'informations publiques – RTE est alors considéré comme un intervenant externe. Pour ces interventions, RTE ne devra être présent que pour le seul créneau prévu pour son intervention. Dans une logique de non-discrimination, RTE proposera aux autres acteurs de faire des interventions de même type dans des mêmes conditions.

La CRE considère que ces lignes directrices répondent à sa demande dans la mesure où elles permettent, d'une part, d'assurer le respect du principe d'indépendance et, d'autre part, d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et l'entreprise verticalement intégrée.

En outre, RTE s'est engagé à assurer un suivi de la participation de ses agents aux événements ou réunions relevant du dernier cas de figure et à en transmettre un bilan annuel à la CRE. La CRE demande qu'un tel bilan lui soit transmis avant le 31 janvier de chaque année.

1.2.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'autonomie de fonctionnement des GRT est encadrée par les articles L. 111-17 et L. 111-18 du code de l'énergie. Les principaux sujets traités dans le cadre de ces dispositions, au titre du suivi de la certification de RTE, sont exposés dans la présente partie.

1.2.3.1 Accords en amont du J-1 et gestion prévisionnelle de la production du réseau

Le 10 septembre 2015, la CRE a approuvé les contrats cadre de traitement des accords en amont du J-1 et de gestion prévisionnelle conclus avec EDF EN Services. Le 6 janvier 2016, elle a approuvé les contrats cadre de traitement des accords en amont du J-1 et de gestion prévisionnelle conclus avec EDF SA.

Dans le cadre de ces approbations, et comme elle l'a également rappelé dans son précédent rapport, la CRE a demandé à RTE qu'à l'occasion d'une prochaine évolution des trames type relatives, d'une part, à la gestion prévisionnelle de la production et du réseau et, d'autre part, au traitement des accords en amont du J-1, certaines modalités de ces trames type soient soumises à une concertation.

Les résultats de cette concertation devaient être présentés par RTE à la CRE dans un calendrier permettant de rendre effectives les évolutions envisagées le 1^{er} janvier 2019 au plus tard. En outre, la CRE avait demandé à RTE de mener les travaux nécessaires pour préciser l'articulation entre les contrats de gestion prévisionnelle de la production et du réseau, d'une part, et de traitement des accords en amont du J-1, d'autre part, d'ici le 1^{er} janvier 2019 au plus tard.

S'agissant du contrat de gestion prévisionnelle de la production et du réseau, RTE conduit des travaux de concertation au sein de la Commission d'Accès au Réseau du Comité des Utilisateurs du Réseau de Transport d'Electricité (CURTE) depuis le 2 octobre 2018. RTE indique que ces travaux visent notamment à rapprocher les trames type du contrat de gestion prévisionnelle de la production et du réseau applicables, d'une part, aux installations de production photovoltaïque et éolienne, et d'autre part, aux autres installations de production.

S'agissant du contrat cadre de traitement des accords en amont du J-1, RTE indique que les travaux de concertation devraient être lancés au cours du 1^{er} trimestre de l'année 2019.

La CRE constate que RTE n'a pas respecté les délais qu'elle lui avait fixés en la matière et ce, dès septembre 2015 et janvier 2016. Les informations communiquées par RTE permettent cependant de constater que des travaux sont en cours. La CRE demande à RTE de finaliser ses travaux de concertation et de mise à jour des trames type susmentionnées avant le 1^{er} septembre 2019.

1.2.3.2 Contrat de fourniture

En 2016, RTE avait organisé une procédure de mise en concurrence pour la fourniture de ses sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, lesquels pouvaient historiquement souscrire aux tarifs réglementés de vente (ci-après « TRV ») dits « jaune » et « vert ». Cette procédure avait conduit à la signature d'un accord-cadre par RTE avec chacune des sept entreprises ayant remis un dossier recevable. Le 24 mai 2016, la CRE avait approuvé l'accord-cadre conclu entre RTE et EDF dans ce contexte.

Dans le cadre de cette procédure d'accord-cadre alloti à marchés subséquents, toutes les entreprises déclarées attributaires de l'accord-cadre ont pu participer à la mise en concurrence au stade des marchés subséquents pour les lots sur lesquels elles avaient postulé. A l'issue de la procédure d'attribution, trois fournisseurs avaient été retenus par RTE pour la période courant du 1^{er} juillet 2016 au 31 décembre 2018.

Au cours de l'année 2018, RTE a organisé une nouvelle procédure d'accord-cadre alloti à marchés subséquents dans le but d'assurer la fourniture en électricité de ses sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA pour la période courant du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2021. Cette procédure a conduit RTE à conclure un accord-cadre avec six entreprises dont EDF. Cet accord cadre a été approuvé par la CRE dans sa délibération du 20 septembre 2018. A l'issue de la procédure d'attribution, deux fournisseurs ont été retenus par RTE.

Par ailleurs, les sites consommateurs professionnels ayant une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA peuvent souscrire au TRV dits « bleus ». Par une décision du 18 mai 2018, le Conseil d'Etat a décidé de la mise en extinction des TRV pour les « grandes entreprises »⁴⁶ à compter du 1^{er} août 2018. A ce titre, les contrats en cours peuvent se poursuivre normalement mais toute nouvelle souscription d'un tel contrat n'est plus possible notamment en cas de mise en service, de changement d'option tarifaire ou de puissance souscrite.

RTE étant considéré comme une « grande entreprise », ses sites bénéficiant aujourd'hui des TRV « bleus » devront, à terme, souscrire une offre de marché. La CRE encourage RTE à ouvrir à la concurrence l'ensemble de ses contrats de fourniture avant le 31 décembre 2019.

1.2.3.3 Fonctionnement interne de RTE dans le suivi de la certification

⁴⁶ Une entreprise est considérée comme une « grande entreprise » dès lors qu'elle compte au moins 5 000 salariés ou que i) son chiffre d'affaires est supérieur à 1,5 Mds€ et ii) son bilan est supérieur à 2 Mds€.

Dans le cadre de ses précédents rapports, la CRE avait encouragé RTE à poursuivre ses efforts d'amélioration de son fonctionnement interne afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats et des échéances des engagements qu'il a pris. La CRE avait également recommandé à RTE de porter une attention particulière au renouvellement des contrats ayant déjà fait l'objet d'une approbation par la CRE lors de l'octroi de la certification par la CRE ou ultérieurement.

Au titre des années 2017 et 2018, la CRE considère que RTE a attaché une importance satisfaisante au respect de ses obligations en matière de certification. Certains contrats historiquement conclus avec l'entreprise verticalement intégrée sont encore ponctuellement identifiés par RTE mais sont désormais peu nombreux.

1.2.4 Obligations de séparation du GRT et de l'EVI

1.2.4.1 Projets d'internalisation

A ce jour, la formation des agents de RTE en matière de secourisme est dispensée par l'Unité Opérationnelle de Formation d'Enedis. RTE a présenté un projet d'internalisation de ces formations. RTE indique que ce projet a vocation à être finalisé en fin d'année 2019.

Par ailleurs, RTE a fait part aux services de la CRE de sa volonté d'internaliser le dispositif d'accès de ses salariés à la propriété. Ce dispositif était historiquement assuré par EDF au travers de conventions approuvées par la CRE dans le cadre de sa décision du 26 janvier 2012 portant décision de certification de la société RTE. RTE indique que ce projet a vocation à être mis en œuvre à l'été 2019. La CRE accueille favorablement ce projet d'internalisation et encourage RTE à le mener à bien dans le délai envisagé.

1.2.4.2 Séparation des locaux

Dans le cadre de la délibération de la CRE du 26 janvier 2012 portant décision de certification de la société RTE ainsi que dans son précédent rapport, la CRE avait instruit la question des six postes de RTE dédiés à l'évacuation de l'énergie produite par des centrales nucléaires et protégés par des systèmes d'accès gérés par EDF.

Pour les trois postes pour lesquels la séparation des infrastructures de RTE et EDF était envisageable, RTE s'était engagé sur un calendrier de mise en place d'un contrôle d'accès qui lui serait propre. La séparation de ces infrastructures a, depuis lors, été menée à bien sur les trois postes concernés.

S'agissant des trois postes situés au sein du site d'une centrale nucléaire, et pour lesquels une séparation des infrastructures n'était pas envisageable, RTE s'était engagé à conclure avec EDF, d'une part, un avenant à la convention d'exploitation site pour traiter des accès au poste en régime normal et en régime dégradé et, d'autre part, une convention portant sur les moyens de protection et de surveillance du site.

Par une décision du 5 décembre 2018, la CRE a approuvé les avenants aux conditions d'accès des personnels de RTE à ses postes enclavés ainsi que quatre conventions de prestations d'exploitation et de maintenance des systèmes de protection et de surveillance conclus entre RTE et EDF.

1.3 Respect du code de bonne conduite

1.3.1 Evolution du code de bonne conduite

Aux termes de l'article L. 111-22 du code de l'énergie, le GRT doit réunir dans un code de bonne conduite, approuvé par la CRE, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau.

Dans le cadre de sa demande de réexamen de sa certification, RTE a transmis à la CRE un projet de code de bonne conduite modifié, daté du 10 mai 2017, afin notamment de tenir compte de l'opération de prise de participation par la Caisse des dépôts et consignations et CNP Assurances au capital de RTE.

La CRE avait considéré que les nouvelles mesures inscrites dans le projet de code de bonne conduite de RTE permettaient (i) de prévenir les discriminations en matière d'accès des tiers au réseau et de garantir la transparence en donnant à tous les utilisateurs et à tous les acteurs de marché la même qualité d'information, (ii) de préserver la confidentialité des informations commercialement sensibles et (iii) de s'assurer de l'engagement de son personnel et du respect de ces impératifs. Ce projet de code de bonne conduite rappelait les obligations de déontologie qui s'imposent aux salariés de RTE.

La CRE a approuvé le code de bonne conduite de RTE dans sa version datée du 10 mai 2017 dans le cadre de sa délibération du 11 janvier 2018 portant décision de maintien de la certification à la société RTE

Ce code de bonne conduite mentionne notamment l'existence du responsable de la conformité, chargé de vérifier l'application des engagements figurant dans le code de bonne conduite.

1.3.2 Responsable de la conformité

Par délibération du 29 juin 2016, la CRE a approuvé la proposition du président du directoire de RTE de nommer Monsieur Olivier Herz responsable de la conformité de RTE pour une durée de cinq ans, ainsi que le contrat de travail dérogatoire dont il bénéficie à ce titre.

Par courrier du 15 mars 2017, RTE a transmis à la CRE un dossier de demande de réexamen de sa certification au sein duquel se trouvait un avenant au contrat de travail de Monsieur Olivier Herz. Cet avenant avait pour objet la correction d'une erreur détectée dans le contrat initial sur sa date d'échéance. En effet, alors que le document cadre relatif à l'exercice de la fonction de contrôleur général de la conformité annexé au contrat de travail indiquait une durée de cinq ans, le contrat lui-même indiquait la date du 30 septembre 2020, correspondant à une durée de quatre ans. Par délibération du 11 janvier 2018, la CRE a approuvé le contrat de travail de Monsieur Olivier Herz modifié prenant ainsi fin le 30 septembre 2021.

1.3.3 Transparence et concertation

La concertation avec les utilisateurs du réseau de transport s'effectue principalement dans le cadre du Comité des Clients Utilisateurs du Réseau de Transport d'Electricité (CURTE). Le dispositif CURTE comprend quatre commissions de travail : « accès au réseau », « accès au marché », « fonctionnement de l'accès aux interconnexions » et « perspectives système et réseau ».

Dans son précédent rapport, la CRE avait recommandé à RTE d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'actions visant à améliorer, dans des délais à préciser, l'information des utilisateurs quant à l'existence du CURTE ainsi que la qualité et l'accessibilité de l'information délivrée et, de manière générale, à mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

A la suite de cette recommandation, RTE a élaboré un questionnaire à destination de ses clients et un plan d'actions incluant notamment l'organisation d'ateliers de travail avec ses clients afin de répondre au mieux à leurs attentes. En outre, RTE envisage d'étendre cette démarche de co-construction avec ses clients en créant une plateforme d'échanges interactive en ligne sur différentes thématiques telles que la concertation, la qualité de l'électricité, la planification des travaux etc.

Par ailleurs, la CRE se félicite de la large concertation des acteurs de marché organisée par RTE en 2018 dans le cadre de la refonte du Schéma Décennal de Développement du Réseau.

Enfin, RTE a publié en 2017 sa charte d'engagements de service au sein de laquelle le GRT s'engage auprès de ses clients à gagner en transparence sur les projets et ce notamment en cas d'incident.

La CRE encourage RTE dans cette démarche et lui demande de lui présenter régulièrement les évolutions envisagées afin de répondre aux attentes des utilisateurs. Elle encourage RTE à rendre le CURTE plus transparent en autorisant notamment de nouveaux acteurs à y avoir accès.

1.4 Relations contractuelles entre RTE et ses filiales

En tant qu'actionnaire, RTE exerce ses prérogatives au sein des assemblées générales de ses filiales à savoir RTE International, Airtelis, Arteria, Cirtéus et RTE Immo.

La CRE a mené en 2014 un audit portant sur les relations contractuelles entre RTE et ses filiales afin de s'assurer que les activités des filiales de RTE sont réalisées dans des conditions conformes aux obligations du code de l'énergie. L'audit avait également pour objet de s'assurer du respect des règles fixées par le code de l'énergie concernant la protection des informations commercialement sensibles détenues par le gestionnaire de réseau de transport (article L. 111-72) ainsi que de celles fixées par le code de bonne conduite de RTE. Enfin, la CRE s'était assurée de l'absence de subventions croisées entre les activités concurrentielles et les activités régulées de RTE, ainsi que de l'absence de discrimination ou de distorsion de concurrence.

Dans son rapport d'audit et dans son rapport relatif au respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel en 2015 et 2016, la CRE avait formulé plusieurs recommandations à RTE.

La CRE avait demandé à RTE International de veiller au respect du principe de non-discrimination dans le choix de ses partenaires issus du système électrique européen (producteurs, fournisseurs, opérateurs d'effacement, bourses, etc.). A ce titre, RTE a réalisé une analyse de risques, incluant le risque de discrimination, pour ses principales filiales. Cette analyse a été présentée au sein des Comités de gouvernance des filiales.

Par ailleurs, la CRE avait demandé à RTE, d'une part, de veiller à la justesse du prix du transfert des actifs entre RTE et RTE Immo et, d'autre part, de lui transmettre annuellement un bilan des apports d'actifs par RTE à RTE Immo et des ventes d'actifs appartenant à RTE Immo mentionnant notamment les montants. En 2014, deux actifs immobiliers tertiaires vacants de RTE avaient été apportés à RTE Immo. Or, ces deux actifs ont été vendus en 2016, et aucune nouvelle acquisition n'a été faite à ce jour.

La CRE avait également constaté que les bénéficiaires d'Arteria, qui reposent sur la valorisation des actifs du réseau public de transport dont l'ensemble des coûts sont couverts par le TURPE, pouvaient en théorie devenir plus importants. En conséquence, la CRE avait demandé à RTE de lui transmettre annuellement un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs à la valorisation des actifs de réseaux conclus entre Arteria et des tiers en mentionnant notamment les prestations concernées et les montants. Les éléments demandés ont bien été communiqués à la CRE dans le cadre du rapport annuel de RTE relatif à ses filiales.

Enfin, la CRE avait demandé à RTE de mettre en place un dispositif de convention-cadre avec chacune de ses filiales afin de décrire les grands principes de leurs relations. Par délibération du 13 décembre 2018, la CRE a approuvé la convention-cadre conclue entre RTE et sa filiale Arteria. A cette occasion, elle s'est assurée que les méthodes de détermination des prix des prestations effectuées par RTE au profit d'Arteria étaient conformes aux conditions de marché. Ce modèle de convention-cadre devra être décliné aux autres filiales de RTE d'ici la fin de l'année 2019.

1.5 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

RTE : principales évolutions constatées en 2017 et 2018
Fin de la participation des cadres dirigeants de RTE aux événements internes organisés par EDF.
Formalisation de lignes directrices permettant aux agents de RTE de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier.
Transmission à la CRE des conventions sur les moyens de protection et de surveillance de sites qui seront signées avec EDF pour les trois postes de transformation dans les meilleurs délais suivant leur conclusion.
Soumission à la CRE des propositions de nomination ou de reconduction de son responsable de la conformité pour une durée d'au moins 3 ans.
Respect du principe de non-discrimination dans le choix des partenaires de RTE International issus du système électrique européen (producteurs, fournisseurs, opérateurs d'effacement, bourses, etc.).
Transmission annuelle à la CRE d'un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs à la valorisation des actifs de réseaux conclus entre Arteria et des tiers mentionnant les prestations concernées et les montants.
Mise en place partielle d'un dispositif de conventions-cadres pour chacune de ses filiales en vue de leur soumission à la CRE, pour approbation, dans le cadre de l'application de l'article L. 111-17 du code de l'énergie.

RTE : principales évolutions attendues
Finaliser la mise en place de conventions-cadres entre RTE et ses filiales.
Finaliser les travaux de concertation et de mise à jour des trames type du contrat cadre de gestion prévisionnelle de la production et du réseau et du contrat cadre de traitement des accords en amont du J-1 avant le 1 ^{er} septembre 2019.
Veiller à transmettre à la CRE l'ensemble des contrats encadrés par les articles L. 111-17 et L. 111-18. Porter une attention particulière à des contrats historiquement conclus avec l'EVI ou des filiales de l'EVI qui n'auraient pas fait l'objet d'une saisine de la CRE.
Ouvrir à la concurrence l'ensemble des contrats de fourniture de RTE et notamment les sites bénéficiant des tarifs réglementés de vente d'électricité « bleus ».

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques.

2. GRTGAZ

GRTgaz est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine détenu à 75 % par Engie (ex GDF SUEZ) et à 25 % par la Société d'infrastructures gazières (CNP Assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts)⁴⁷. Par délibération du 26 janvier 2012, la CRE a certifié GRTgaz en tant que GRT agissant en toute indépendance vis-à-vis des activités de production et de fourniture de l'entreprise verticalement intégrée Engie (EVI Engie) à laquelle il appartient, suivant le modèle « *gestionnaire de réseau de transport indépendant* » (modèle dit « *ITO - independent transmission operator* »), conformément aux règles définies par le code de l'énergie et la directive 2009/73/CE du 13 juillet 2009.

Par délibération du 6 juillet 2017, qui complète la délibération du 26 janvier 2012, la CRE a décidé du maintien de la certification ITO de GRTgaz et approuvé les contrats relatifs à l'opération d'acquisition par GRTgaz de 100 % des parts de la société Elengy.

2.1 Synthèse

La certification de GRTgaz par la CRE a été assortie de demandes et de recommandations visant à garantir l'application par le GRT des règles d'organisation et d'indépendance énoncées aux articles L. 111-11 et L. 111-13 à L. 111-38 du code de l'énergie. Depuis cette délibération, la CRE a surveillé le respect par GRTgaz de ses obligations en matière d'indépendance vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée.

La CRE considère que l'indépendance de GRTgaz vis-à-vis de sa maison-mère s'est améliorée en 2017 et 2018. GRTgaz s'est conformé à la plupart des demandes formulées par la CRE dans le cadre de sa certification, en particulier sur la rédaction des lignes directrices concernant la participation des salariés GRTgaz aux événements organisés par Engie et sur la finalisation de la convention de conversion des actions de performance Engie en bonus GRTgaz.

GRTgaz a internalisé une partie du CRIGEN d'Engie pour créer RICE (*Research and Innovation Center for Energy*), la Direction de la R&D de GRTgaz, améliorant ainsi son indépendance vis-à-vis de sa maison mère.

Par ailleurs, la CRE avait constaté que certaines applications utilisées par GRTgaz semblaient transmettre des informations à Engie dont le niveau de détail était susceptible de porter atteinte au principe d'indépendance de GRTgaz vis-à-vis de sa maison mère. GRTgaz a mis fin à l'utilisation de ces applications en 2018. La CRE constate toutefois qu'Engie a récemment demandé à ses filiales de lui communiquer de nouvelles données financières dans le cadre d'un « reporting » financier sur les charges d'exploitation. La CRE considère que l'actionnaire peut, en vertu de son droit de supervision économique, fixer les enveloppes budgétaires globales, mais ne peut en aucun cas s'immiscer dans la gestion quotidienne et intervenir dans la déclinaison budgétaire des dépenses de GRTgaz. A ce titre, la nouvelle granularité des informations attendue par Engie pourrait dépasser son pouvoir de supervision économique sur sa filiale régulée et remettre en cause l'indépendance de GRTgaz dans la gestion souveraine de son budget. La CRE demande donc à GRTgaz et au groupe Engie, de transmettre à la CRE, d'ici six mois, une convention conclue entre GRTgaz et le groupe Engie qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRTgaz fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion.

Concernant le respect du code de bonne conduite, GRTgaz a tenu ses principaux engagements en 2017 et 2018 en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des informations commercialement sensibles (ICS).

2.2 Indépendance vis-à-vis de l'EVI

2.2.1 Organisation et règles de gouvernance

2.2.1.1 Indépendance des personnes

Le code de l'énergie prévoit des règles de nature à garantir l'indépendance des dirigeants du GRT. Ces règles s'appliquent aux responsables de la direction générale de GRTgaz et aux dirigeants qui leur sont hiérarchiquement directement rattachés et qui exercent leurs fonctions dans les domaines de la gestion, de la maintenance et du développement du réseau. Ces règles diffèrent selon qu'il s'agit d'un dirigeant occupant un emploi de la majorité ou de la minorité des dirigeants.

Par délibération du 6 avril 2017, la CRE a approuvé la reconduction de Thierry Trouvé au poste de Directeur Général de GRTgaz pour un second mandat de quatre ans.

Par délibération du 11 juillet 2018, la CRE a approuvé la nomination de deux administrateurs indépendants, membres de la minorité du conseil d'administration de GRTgaz pour une durée de cinq ans.

Par délibération du 24 juillet 2018, la CRE a approuvé une nouvelle liste des emplois de dirigeants, visant les emplois de « Directeur général », « Directeur général adjoint », « Directeur des Opérations » et « Directeur en charge de la direction

⁴⁷ La société d'infrastructure gazière est un consortium public composé de CNP Assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts.

commerciale et la direction système gaz » (« Domaine de l'Offre »), ainsi qu'une nouvelle liste des emplois constituant la majorité, visant les emplois de « Directeur général », « Directeur général adjoint » et « Directeur des Opérations ». A cette occasion, la CRE s'est assurée de la compatibilité de la situation des dirigeants de GRTgaz avec les exigences du code de l'énergie.

Par délibération du 20 septembre 2018, la CRE a approuvé la nomination d'un membre de la minorité du conseil d'administration de GRTgaz pour une durée de cinq ans.

2.2.1.2 Absence d'intérêt dans les autres sociétés de l'EVI de salariés rejoignant GRTgaz

La rémunération des salariés qui quittent les sociétés non régulées du groupe Engie pour intégrer GRTgaz contient, dans certains cas, une part différée liée notamment à des « Actions de Performance Engie », de nature à porter atteinte à l'indépendance des personnes concernées dès lors qu'elles travaillent pour GRTgaz. L'article L. 111-33 alinéa 3 du code de l'énergie dispose que « Les dirigeants et les autres salariés de la société gestionnaire du réseau de transport ne peuvent posséder aucun intérêt dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée d'électricité ou de gaz définie à l'article L. 111-10, ni recevoir directement ou indirectement aucun avantage financier de la part de ces sociétés. »

Dans son précédent rapport sur le respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel en 2015 et 2016, la CRE avait demandé à GRTgaz et à Engie de finaliser les travaux d'élaboration d'un dispositif permettant de mettre cette situation en conformité, et de lui en présenter le résultat, au plus tard le 30 juin 2017. Par courrier reçu le 19 octobre 2017, GRTgaz a transmis à la CRE la convention encadrant les relations entre GRTgaz et Engie, en matière de conversion d'actions de performance Engie en bonus différés GRTgaz pour les salariés recrutés par GRTgaz.

Par délibération du 15 février 2018, la CRE a approuvé le dispositif convenu entre GRTgaz et Engie. Ce dernier prévoit que, d'une part, tout salarié de GRTgaz concerné par des plans d'actions de performance Engie en cours de conservation devra, à l'issue de la période de conservation⁴⁸ de chaque plan qu'il a acquis, soit les vendre, soit en confier la gestion à un gestionnaire de compte indépendant, et que d'autre part, tout salarié de GRTgaz concerné par des plans d'actions de performance Engie en cours d'acquisition⁴⁹ verra ces actions de performances converties en bonus différés GRTgaz selon un mécanisme de substitution.

2.2.1.3 Acquisition d'Elengy par GRTgaz

Par délibération du 6 juillet 2017, la CRE a décidé du maintien de la certification en modèle ITO de GRTgaz et approuvé les contrats relatifs à l'opération d'acquisition de 100% des parts de la société Elengy. L'achat d'Elengy par GRTgaz conduit à la situation d'un opérateur certifié en modèle ITO à la fois filiale de l'EVI et maison-mère d'une entité de l'EVI.

Cette délibération repose sur un certain nombre d'engagements de la part de GRTgaz :

- ne nommer aucun dirigeant concerné par les règles fixées au I de l'article L. 111-30 du code de l'énergie ou un de ses salariés, en qualité d'administrateur au conseil d'administration d'Elengy ;
- ne pas introduire d'éléments se rapportant à l'activité d'Elengy dans la rémunération de ses Dirigeants et de ses salariés ;
- d'introduire dans son code de bonne conduite, pour garantir le traitement non-discriminatoire des utilisateurs de son réseau, l'engagement supplémentaire que dans le cadre de leurs fonctions chez GRTgaz, aucun Dirigeant ne soit amené à prendre de décisions pouvant avoir pour objet ou pour effet d'interférer sur la gestion quotidienne opérationnelle de GRTgaz vis-à-vis de l'utilisateur Elengy.

La CRE a approuvé dans sa délibération du 29 novembre 2017 le code de bonne conduite modifié tenant compte des conséquences de l'opération d'acquisition de la société Elengy.

Avant l'opération d'acquisition, Engie contrôlait à la fois GRTgaz et Elengy, exploitant d'installations de gaz naturel liquéfié (GNL). En application des dispositions de l'article L. 111-10 du code de l'énergie, Elengy faisait donc partie de l'EVI à laquelle appartiennent également Engie et GRTgaz. A l'issue de l'opération, Elengy est contrôlée par GRTgaz tout en restant contrôlée indirectement par Engie, si bien que la modification du capital d'Elengy n'a pas remis en cause l'appartenance d'Elengy à l'EVI. Les obligations découlant des articles L. 111-11 et L. 111-13 à L. 111-39 du code de l'énergie continuent donc de s'appliquer à GRTgaz vis-à-vis d'Elengy. Ainsi, dans le modèle de gouvernance retenu, la séparation vis-à-vis de l'EVI est effectuée entre GRTgaz et Elengy et interdit toute synergie ou toute influence de GRTgaz sur les décisions d'opération d'Elengy.

⁴⁸ La période de conservation s'appliquait aux plans décidés jusqu'au 31 décembre 2015, et correspondait à une période de 2 ans à compter de la date de livraison effective des actions durant laquelle les salariés étaient tenus de conserver les actions en question. Cette période ne s'applique plus pour les plans d'attribution ultérieurs à cette date.

⁴⁹ La période d'acquisition, d'une durée de 3 ans, court de la date d'attribution du plan de performance à la date de livraison effective des actions aux salariés concernés.

Une alternative à cette situation serait de déplacer la séparation stricte vis-à-vis de l'EVI entre Elengy et Engie : ceci impliquerait une séparation des ressources (SI, locaux, etc.) stricte entre Elengy et Engie et la non-participation d'Engie à la gouvernance d'Elengy. Une telle évolution semble préférable et permettrait ainsi d'envisager, sous réserve du respect des principes d'indépendance et de non-discrimination, diverses synergies possibles entre GRTgaz et Elengy (mutualisation de fonctions support, mise en commun de locaux, des systèmes d'information, etc.).

2.2.2 Relations formelles entre GRTgaz et Engie

2.2.2.1 Réunions et événements organisés par Engie

La CRE a demandé dans son précédent RCBCI à GRTgaz de mettre fin à la participation des cadres dirigeants de GRTgaz aux événements internes organisés par Engie. GRTgaz a pris en compte cette demande dès décembre 2016, les cadres dirigeants ne participant plus aux événements organisés par Engie. Seul le Directeur Général de GRTgaz continue de participer aux points d'information Engie 50.

La CRE accueille favorablement, d'une part, la demande faite par GRTgaz à son personnel de ne pas participer à certaines réunions du Groupe ayant pour objectif de partager la vision stratégique et la culture d'entreprise d'Engie et, d'autre part, la suppression de certaines réunions trimestrielles avec la direction des achats d'Engie qui n'étaient pas en lien avec le pouvoir de supervision reconnu à l'actionnaire.

Conformément à la demande de la CRE dans son rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux portant sur les années 2015 et 2016, GRTgaz a défini en septembre 2017 des lignes directrices permettant d'une part, d'assurer le respect du principe d'indépendance et, d'autre part, d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et la maison-mère.

Trois types de réunions ont été définis :

- les réunions autorisées qui ne nécessitent pas de traitement spécifique ;
- les réunions autorisées tracées de façon spécifique afin de dresser un bilan annuel ;
- les réunions qui nécessitent une autorisation de la Direction de la Prévention et de la Maîtrise des Risques (DPMR) et doivent être tracées.

En complément de ces lignes directrices, GRTgaz a mis en place un suivi de la participation des agents de GRTgaz à de tels événements ou réunions et a transmis un bilan annuel pour l'année 2017 aux services de la CRE en janvier 2018.

La CRE constate que le bilan annuel de ces réunions est conforme aux lignes directrices définies par GRTgaz.

2.2.2.2 Dialogue de gestion

Le responsable de la conformité de GRTgaz a effectué un audit sur les relations entre GRTgaz et l'EVI au titre de l'exercice par Engie de son droit de supervision en tant qu'actionnaire majoritaire.

L'audit a porté sur l'ensemble des reportings effectués (applications informatiques, échanges, réunions, etc.) et sur les reportings liés au contrôle interne financier. Le responsable de la conformité relève que la majorité des éléments de reporting sont conformes au droit de supervision d'Engie en tant qu'actionnaire majoritaire.

Cependant, l'audit a révélé trois écarts :

- l'utilisation dans certains échanges avec Engie d'une référence budgétaire différente du budget présenté en conseil d'administration ;
- une ventilation demandée par Engie des dépenses de frais généraux et administratifs (SG&A pour « sales, general & administration ») susceptible de conduire à une ingérence de l'EVI dans la gestion des activités courantes de GRTgaz ;
- un risque de divulgation d'Informations Commercialement Avantageuses (ICA) associé au reporting Val de Saône (risque levé par une modification du reporting de GRTgaz présenté en Comité des Investissements).

La CRE considère que l'utilisation d'une référence budgétaire différente communiquée à Engie dans le cadre des réunions stratégiques est de nature à transmettre à Engie une information privilégiée, quant à l'évolution des charges d'exploitation par exemple, qui dépasse le strict exercice de supervision de l'actionnaire. En conséquence, la CRE demande à GRTgaz de veiller à ce que les références budgétaires présentées à Engie dans le cadre des échanges bilatéraux stratégiques soient identiques aux références budgétaires présentées à l'ensemble des actionnaires dans le cadre du conseil d'administration de GRTgaz.

Parallèlement, les services de la CRE ont indiqué à GRTgaz que les applications *Actionway* (reporting des gains de performance Lean) et *E-savings* (reporting de la performance achats) semblaient contenir des informations dont le

niveau de détail était susceptible de porter atteinte au principe d'indépendance de GRTgaz vis-à-vis de sa maison mère.

La CRE constate que GRTgaz s'est désengagée de l'application *Actionway* au 1er janvier 2018. GRTgaz ne transmettra dès lors que le montant agrégé des gains de performance sous format Excel.

Lors de son audition du 14 novembre 2018, GRTgaz a déclaré avoir mis fin à l'utilisation de l'application *E-savings* en juillet 2018.

Enfin le Responsable de conformité de GRTgaz a informé la CRE en fin d'année 2018 concernant une demande d'Engie à ses filiales, incluant GRTgaz, de lui communiquer un ensemble de données financières, notamment des données relatives aux frais généraux et administratifs (SG&A).

Souhaitant faire évoluer le dialogue de gestion avec ses filiales, Engie a récemment mis en place un nouveau plan comptable sur les charges d'exploitation du groupe et a, en conséquence, demandé à ses filiales de lui remonter de nouvelles données comptables plus précises. L'objectif de la maison-mère est de renforcer la comparabilité interne et externe de ses comptes, et de mieux en apprécier la performance sur l'évolution de leurs dépenses SG&A. GRTgaz n'a toutefois pas accédé à la demande d'Engie.

La CRE considère que, bien que l'actionnaire peut, en vertu de son droit de supervision économique, fixer les enveloppes budgétaires globales, il ne peut en aucun cas s'immiscer dans la gestion quotidienne et intervenir dans la déclinaison budgétaire des dépenses de GRTgaz.

La CRE considère également que la granularité des informations jusqu'à présent communiquées par GRTgaz semble en première analyse suffisante pour permettre à l'actionnaire d'exercer son droit de supervision économique. Ainsi, la nouvelle granularité des informations attendue par Engie pourrait dépasser son pouvoir de supervision économique sur sa filiale régulée et remettre en cause l'indépendance de GRTgaz dans la gestion souveraine de son budget.

En conséquence, la CRE demande à GRTgaz de lui transmettre, d'ici six mois, une convention conclue entre GRTgaz et le groupe Engie qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRTgaz fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion. Cette convention devra intégrer des dispositions permettant, d'une part, de préserver l'indépendance du gestionnaire de réseau de transport vis-à-vis de l'EVI et, d'autre part, de préserver la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Le niveau d'information que GRTgaz peut remonter à sa maison-mère doit être strictement limité à ce qui est nécessaire dans le cadre du dialogue de gestion et à la communication financière d'Engie. Cette remontée d'information ne pourra en aucun cas porter atteinte à l'indépendance et à la souveraineté de GRTgaz dans la gestion de ses activités d'opérateur de réseaux. A ce titre, aucune recommandation ou demande d'actions ne pourra être faite à l'encontre de la gestion de GRTgaz.

2.2.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'autonomie de fonctionnement des GRT est notamment assurée par les dispositions de l'article L. 111-19 du code de l'énergie. Les principaux sujets traités dans le cadre de ces dispositions, au titre du suivi de la certification de GRTgaz, sont exposés dans la présente partie.

2.2.3.1 Formation du personnel

Dans sa délibération du 14 janvier 2016, la CRE a demandé à GRTgaz de cesser le recours aux prestations de formation et de développement d'Engie University au plus tard le 31 décembre 2016. GRTgaz a cessé fin 2016 de recourir à ces prestations.

Energy Formation est un organisme de formation professionnelle continue, filiale de GRDF, qui dispense des formations techniques sur l'ensemble de la chaîne gazière. Les activités d'Energy Formation sont accessibles à toutes les entreprises qui souhaitent en faire bénéficier leurs salariés. La CRE a approuvé, par délibération du 14 janvier 2016, le recours par GRTgaz aux formations professionnelles continues dispensées par cet organisme.

À cette occasion, la CRE a rappelé à GRTgaz la nécessité d'organiser un appel d'offres avant de recourir aux services d'un organisme de formation, lorsque les formations ne nécessitent pas de mobiliser les compétences d'un organisme particulier compte tenu de leurs spécificités techniques.

2.2.3.2 Santé et sécurité du personnel

Le contrat relatif à la santé et à la sécurité au travail permettait à GRTgaz de recourir à l'expertise d'Engie dans le domaine de la santé et de la sécurité du personnel. Signé le 22 mars 2013, ce contrat a fait l'objet de deux avenants le prolongeant pour les années 2014 et 2015. Dans sa délibération du 25 mars 2015, la CRE a constaté que certaines des prestations mentionnées dans le contrat (prestations de médecine du travail et de veille environnementale) n'entrent pas dans le champ de l'exception prévue par l'article L. 111-18 du code de l'énergie nécessaires à assurer l'ajustement, l'équilibrage, la sécurité ou la sûreté de son réseau.

GRTgaz a cessé au 1^{er} janvier 2018 de recourir aux prestations du contrat santé-sécurité avec Engie. GRTgaz va continuer les échanges sur le partage d'expériences à titre gratuit concernant les sujets « Appui sur composition et qualité du gaz » et « Analyse accident ». Cette participation de GRTgaz est encadrée par les lignes directrices évoquées dans le paragraphe 2.2.2.1 du présent rapport.

2.2.3.3 Recherche et développement (R&D)

Dans sa délibération du 25 mars 2015, la CRE a approuvé le contrat cadre pluriannuel 2015-2017 avec le centre de R&D d'Engie, le CRIGEN (Centre de Recherche et d'Innovation sur le Gaz et les Energies Nouvelles), en fixant un plafond de dépenses à 30 M€ sur 3 ans. Cependant, le recours au CRIGEN pour réaliser l'essentiel des activités de R&D de GRTgaz n'était pas considéré comme satisfaisant. Dans cette même délibération, la CRE a demandé à GRTgaz de lui présenter au plus tard le 25 mai 2016, les solutions pour permettre à GRTgaz de renforcer son indépendance vis-à-vis de l'EVI afin de répondre aux exigences de l'article L. 111-19 du code de l'énergie qui prévoit que les gestionnaires de réseaux « *disposent, [pour l'exercice de leur activité de transport], de toutes les ressources humaines, techniques, matérielles et financières requises. Elles emploient elles-mêmes le personnel nécessaire à l'accomplissement de leurs missions et à leur gestion quotidienne, y compris les services juridiques, les services de comptabilité et ceux chargés des technologies de l'information* ».

En réponse à cette demande, GRTgaz a proposé un plan d'internalisation partielle du CRIGEN par le transfert au 1^{er} janvier 2018 vers GRTgaz de six compétences majeures liées à ses activités cœur de métier et de trois moyens d'essais associés, soit environ un tiers des activités du CRIGEN. Ce plan d'internalisation s'est matérialisé notamment par la création d'une structure permettant à GRTgaz de renforcer son rôle dans la gouvernance de ses activités de R&D avec la création de la Direction de la R&D RICE (*Research and Innovation Center for Energy*) au 1^{er} janvier 2018 qui traitent la majeure partie de ses besoins en R&D (analyse et comptage des gaz, canalisations, performance et sécurité industrielles).

La CRE a approuvé le 30 novembre 2017 les contrats encadrant l'acquisition par GRTgaz des actifs concernés. Le transfert est effectif depuis le 1^{er} janvier 2018.

Le programme d'audit du responsable de la conformité de GRTgaz pour l'année 2018 contenait un audit spécifique à « l'accostage de RICE », visant à évaluer la mise en œuvre des recommandations formulées à GRTgaz par le responsable de la conformité concernant le suivi de la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux, le suivi de l'aménagement des locaux du site d'Alfortville et l'évaluation des modalités de contractualisation des prestations de recherche résiduelles du CRIGEN d'Engie fournies à GRTgaz.

En juillet 2018, le responsable de la conformité de GRTgaz a informé les services de la CRE des résultats de son audit : à cette date, le suivi de l'*e-learning* dédié à la sensibilisation des personnels aux exigences du code de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux était effectué à 65 % et la mise à jour de l'aménagement des locaux du site d'Alfortville était terminée.

Lors de son audition du 14 novembre 2018, GRTgaz a déclaré que la proportion des salariés de RICE ayant été sensibilisés au code de bonne conduite atteignait 90 % à fin septembre 2018, que le plan de migration relatif à la désimbrication et migration des outils informatiques des salariés de RICE était en cours pour un achèvement en juin 2019, et que le déménagement du site du Landy (Saint-Denis) sur un site séparé d'Engie serait terminé en juin 2019.

La CRE se félicite de ces avancées et demande à GRTgaz de finaliser la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux et d'achever le plan de désimbrication et de migration des outils informatiques de RICE.

2.2.3.4 Fonctionnement de GRTgaz quant à la transmission des contrats soumis à la CRE pour approbation

L'exercice du pouvoir d'approbation nécessite que la CRE puisse le cas échéant refuser d'approuver un contrat entre le GRT et l'EVI avant son entrée en vigueur effective.

À cet effet, les contrats doivent lui être transmis au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur, sauf dans des cas dûment justifiés. Le respect de ces délais est nécessaire pour permettre à la CRE d'exercer un réel contrôle sur les relations entre le GRT et l'EVI à laquelle il appartient.

Dans son rapport sur le respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux portant sur les années 2015 et 2016, la CRE a encouragé GRTgaz à poursuivre ses efforts afin de mieux respecter les délais de soumission des contrats. La CRE a toutefois constaté à plusieurs reprises une transmission tardive de certains contrats, et a fermement rappelé à GRTgaz les obligations qui lui incombent par courrier en mars 2018.

La majorité des contrats transmis par GRTgaz et soumis à la CRE pour approbation restent en retard.

GRTgaz indique avoir mis en œuvre des mesures de suivi du respect des délais de soumission à la CRE. Notamment, quand le retard est lié à une contrepartie, un courrier lui est adressé pour lui rappeler que le contrat sera exécuté sous réserve d'approbation de la CRE. En parallèle, un nouveau modèle de note de suivi de marché a été communiqué au sein de la Direction Achats, Approvisionnement et Logistique de GRTgaz afin de gagner en réactivité dans l'élaboration des contrats soumis à l'approbation de la CRE.

2.2.3.5 Contrat de fourniture

Les sites consommateurs professionnels ayant une consommation inférieure à 30 MWh par an sur un site de consommation peuvent souscrire au tarif réglementé de vente de gaz. Par une décision du 18 mai 2018, le Conseil d'Etat a décidé de la mise en extinction des tarifs réglementés de vente de gaz pour les professionnels qui y ont recours, les contrats aux tarifs réglementés de vente s'éteindront un an après la promulgation de l'ordonnance.

Les sites de GRTgaz bénéficiant aujourd'hui des TRV devront, à terme, souscrire une offre de marché. La CRE encourage GRTgaz à ouvrir à la concurrence l'ensemble de ses contrats de fourniture avant le 31 décembre 2019.

2.2.4 Obligations de séparation du GRT et de l'EVI

2.2.4.1 Pratiques de communication de GRTgaz et Engie

GRTgaz a publié sur son site Internet la convention encadrant les rôles respectifs des sociétés GRTgaz et Engie en matière de communication et visant à garantir l'indépendance de GRTgaz en matière de communication, signée le 18 juillet 2013.

La CRE rappelait dans son précédent rapport que la convention susmentionnée engage par ailleurs Engie à ne pas utiliser l'identité visuelle de GRTgaz (nom, logo, signature), sauf en ce qui concerne la communication aux actionnaires et la mention des filiales dans son rapport annuel. Par cette même convention, GRTgaz s'interdit dans sa communication externe de mentionner plus particulièrement un utilisateur lorsque celui-ci est placé dans la même situation qu'un autre utilisateur.

La CRE demandait également à GRTgaz et à Engie de veiller au respect de cette convention de communication ainsi que du principe de non-discrimination et de l'interdiction de confusion entre leurs pratiques de communication ainsi que de mettre en œuvre des actions visant à l'appropriation, par le personnel de GRTgaz concerné, des règles et limites fixées par la convention de communication.

Conformément à la demande de la CRE, GRTgaz déclare que la convention est pleinement appliquée par les deux parties. GRTgaz a mis fin en 2017 à la pratique visant à informer le service Communication du Groupe des événements organisés par GRTgaz mobilisant des journalistes. GRTgaz a par ailleurs mis à disposition de ses collaborateurs un guide du bon usage des réseaux sociaux et recommande aux salariés de se présenter comme appartenant à GRTgaz et non au groupe Engie.

2.2.4.2 Séparation des Systèmes d'information (SI)

Dans son précédent rapport publié en février 2017, la CRE demandait de supprimer certains liens SI en lien avec la médecine du travail. Les deux logiciels propriété d'Engie ne sont depuis plus utilisés par GRTgaz qui a développé ses propres logiciels qui sont opérationnels depuis l'été 2017. GRTgaz est totalement indépendant d'Engie en ce qui concerne les SI de la médecine du travail.

Par ailleurs, GRTgaz avait recours à des applications d'Engie dans le domaine des ressources humaines, en particulier la base documentaire e-doc RH, la Bourse de l'emploi qui permet d'accéder aux offres d'emploi IEG et l'application e-recruiting (devenu One HR), qui permet aux salariés GRTgaz d'accéder aux offres de mobilité interne du groupe Engie.

La CRE avait réitéré sa demande à GRTgaz de formaliser un contrat relatif à l'utilisation de trois applications du SI-RH d'Engie et de préciser les mesures qui seront mises en œuvre par GRTgaz pour se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie, en termes de respect de confidentialité des ICS entre GRTgaz et Engie au titre de l'article L. 111-77 du code de l'énergie.

La CRE constate que GRTgaz a constitué sa propre base documentaire RH et n'utilise plus l'application e-doc RH depuis début 2017. La Bourse de l'emploi est une application spécifique aux IEG dont le lien informatique est explicitement identifié dans le contrat de prestations informatiques fournies à GRTgaz par Engie IT et dans son avenant approuvé tacitement par la CRE le 13 mars 2017. GRTgaz a développé son propre logiciel de publication d'emploi START fin 2017, accessible par l'intranet pour les salariés de GRTgaz, par le site Internet pour les externes et par One HR pour les salariés des autres entités d'Engie.

Les salariés de GRTgaz conservent un accès au logiciel One HR permettant d'accéder aux publications d'emplois des autres entités d'Engie dont l'usage est encadré par une convention soumise à la CRE. Cette convention, conclue entre Engie et GRTgaz, dispose en particulier que les données saisies et communiquées dans l'application

respectent les engagements de confidentialité au titre de l'article L. 111-77 du code de l'énergie et que la mise à disposition de One HR ne fait l'objet d'aucune rémunération de part et d'autre.

La CRE constate que la convention d'utilisation de One HR répond aux demandes formulées dans le précédent rapport sur le code de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux.

Conformément à la demande de la CRE du rapport publié en février 2017, les logiciels développés par le CRIGEN et utilisés par GRTgaz ont été inclus dans le transfert d'actifs intervenu au 1^{er} janvier 2018 lors de la création de RICE.

2.2.4.3 Contrats informatiques

En 2017, la CRE avait sollicité GRTgaz pour que ce dernier lui notifie, avant le 31 janvier de chaque année, tous les contrats passés au cours de l'année écoulée concernant les interventions sur les systèmes de traitement automatisé des informations de GRTgaz et conclus avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI.

GRTgaz considère que tous ses prestataires informatiques sont susceptibles d'effectuer des prestations de même nature pour une autre société de l'EVI. Tous les contrats informatiques permettant au prestataire d'intervenir sur le système de traitement automatisé des données de GRTgaz comportent une clause type qui engage le prestataire à respecter la confidentialité des informations auxquelles il pourrait voir accès.

Les listes des contrats passés en 2016 et en 2017 a été transmise aux services de la CRE.

2.2.4.4 Confidentialité des ICS et des ICA

Depuis 2014, GRTgaz a mis en œuvre un processus de « sas d'isolement » pour les agents quittant la société GRTgaz et qui traitent des ICS ou des ICA. Pendant la période de sas, limitée à trois mois maximum avant la date de départ du salarié, ce dernier n'a plus accès aux ICS et aux ICA.

Ce dispositif a concerné un salarié en 2017.

2.2.4.5 Séparation des locaux

En application de l'article L. 111-21 du code de l'énergie, GRTgaz et l'EVI Engie « s'abstiennent de toute confusion entre [...] leurs locaux ». Depuis le mois de juillet 2016, les opérations de séparation des locaux sont achevées.

2.2.4.6 Convention d'audit

GRTgaz a conclu une convention d'audit avec Engie le 15 décembre 2014 et mise à jour en 2016 et 2018 afin d'encadrer les relations entre les deux entreprises en matière d'audits internes dans le respect des obligations d'indépendance de GRTgaz en tant qu'ITO et la protection de la confidentialité des ICS et des ICA.

Les audits du Groupe ne pouvant être menés directement par le Groupe, cette convention définit les modalités selon lesquelles GRTgaz transmet les informations relatives à son plan d'audit annuel à Engie. Le Groupe choisit un prestataire externe dans le respect des dispositions établies dans la convention. Le prestataire est exclusivement rémunéré par Engie et son intervention se fait sous réserve de la signature d'un accord de confidentialité. GRTgaz s'assure de la conformité du rapport avec la protection des ICS ou ICA avant de le transmettre à Engie.

Il n'y a pas eu d'audits spécifiques en 2016, 2017 et 2018.

2.3 Respect du code de bonne conduite

2.3.1 Transparence

Les prestations de services du GRT au bénéfice de l'EVI sont autorisées pour autant qu'elles ne donnent lieu à aucune discrimination entre utilisateurs du réseau, qu'elles sont accessibles à l'ensemble des utilisateurs du réseau et ne perturbent pas la concurrence en matière de production et de fourniture de gaz naturel. Elles sont également encadrées par la délibération de la CRE du 19 mai 2011 portant décision relative aux conditions de réalisation par un gestionnaire de réseau de transport de prestations de services au profit de l'EVI à laquelle il appartient.

La question de la publication des offres de prestations de GRTgaz, dont certaines peuvent être réalisées à titre exclusif et d'autres dans un cadre concurrentiel, fait actuellement l'objet d'une analyse de la CRE. Dans une délibération du 6 octobre 2015, la CRE a rappelé à GRTgaz que les conditions techniques et commerciales de son offre de prestations devraient être publiées selon les modalités qu'elle définirait.

En 2016, GRTgaz avait été sollicité par la CRE pour réaliser un catalogue des prestations de services du GRT segmenté en prestations de base incluses dans l'offre d'accès au réseau, de prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRT, de prestations concurrentielles. Une version finalisée de ce catalogue de prestations est disponible sur le site de GRTgaz.

Chaque année depuis 2011, GRTgaz confie à un prestataire une enquête de satisfaction clients, dont trois questions portent sur le respect de son code de bonne conduite. La perception en 2017 par les expéditeurs et les clients industriels reste très bonne.

En effet, 90% des expéditeurs ayant répondu trouvent que GRTgaz est un opérateur indépendant, 96% qu'il a des pratiques non discriminatoires et 90% qu'il est un opérateur transparent. Concernant les industriels, 94% de ceux ayant répondu trouvent que GRTgaz est un opérateur indépendant, 99% qu'il a des pratiques non discriminatoires et 92% qu'il est un opérateur transparent.

2.3.2 Le dispositif de concertation Gaz

Conformément à la délibération de la CRE relative aux instances de concertation sur les règles d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel, publiée le 18 septembre 2008, GRTgaz co-préside avec Teréga le dispositif de Concertation Gaz. Ce dernier se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation qui organise le programme de travail sur la base d'une vision à moyen et long terme des enjeux du marché du gaz, ainsi que des groupes de travail qui traitent les sujets spécifiques qui leur sont confiés. La CRE a participé à l'ensemble de ces groupes de travail.

Les acteurs qui ne participent pas directement aux réunions de concertation peuvent se tenir informés de l'avancement des travaux en consultant le site Internet de la Concertation Gaz sur lequel est publié l'ensemble des présentations réalisées en séance.

2.3.3 Suivi complémentaire de la non-discrimination et de l'objectivité

Le nombre total de réclamations clients est en baisse en 2018 avec 37 réclamations, contre 53 réclamations recensées en 2017, et 18 en 2016. Sur les 53 réclamations de 2017, 35 réclamations étaient dues à un dysfonctionnement du portail Trans@ctions.

Afin de résoudre ces dysfonctionnements, la DSI de GRTgaz a mis en œuvre une plateforme de réception dédiée aux recettes et a procédé à une création d'emplois internes en remplacement de prestataires.

Le délai moyen de traitement (5,5 jours en moyenne en 2017) reste en ligne avec l'objectif affiché d'un traitement dans les 30 jours. Ce délai s'est amélioré par rapport à 2016 puisque que le délai moyen était de 12,9 jours.

Le responsable de la conformité de GRTgaz a cependant alerté les services de la CRE sur une certaine hétérogénéité concernant la définition de la notion de réclamations entre ses quatre territoires.

La CRE demande à GRTgaz d'harmoniser la définition de réclamation entre les différentes régions de GRTgaz.

2.3.4 Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité vérifie l'application par GRTgaz des engagements de son code de bonne conduite et veille à la conformité des pratiques de GRTgaz avec ses obligations d'indépendance vis-à-vis des autres sociétés de l'EVI.

En 2017, le responsable de la conformité a émis huit alertes à destination des directions de GRTgaz, un nombre stable par rapport à l'année 2016. Il a également conduit deux audits à l'issue desquels il a formulé des recommandations. Les résultats de ces audits sont détaillés dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite. Ce rapport est publié sur le site Internet de GRTgaz. Le responsable de la conformité de GRTgaz a présenté son rapport à la CRE au cours d'une audition le 4 avril 2018.

Les principales recommandations faites à GRTgaz dans ce rapport sont les suivantes :

- mise en œuvre de la sensibilisation des personnels internalisés aux exigences du code de l'énergie pour « l'accostage de RICE » (Research and Innovation Center for Energy) ;
- poursuite des efforts pour respecter le délai de prévenance de deux mois pour la présentation des contrats à l'approbation de la CRE ;
- rester attentif à ce que les modalités d'exercice par GRTgaz de son droit de supervision sur sa filiale Elengy restent parfaitement conformes aux dispositions du code de l'énergie et aux engagements pris.

La CRE partage les constats et les recommandations du responsable de conformité de GRTgaz.

2.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

GRTgaz et Engie : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Finalisation des travaux relatifs à l'élaboration d'un dispositif permettant de mettre la situation des salariés qui quittent les sociétés non régulées du groupe Engie pour intégrer GRTgaz en conformité avec les obligations d'indépendance auxquelles est soumis GRTgaz. Validation du dispositif par délibération de la CRE le 15 février 2018.

Communication à la CRE de tout projet de prise de participation de GRTgaz au capital de certains utilisateurs du réseau de transport de gaz naturel ayant des activités concurrentielles non régulées sur lequel il souhaiterait s'engager en raison de circonstances exceptionnelles dûment justifiées. Il n'y a eu aucune prise de participation de ce type en 2017.

Arrêt de la participation des cadres dirigeants de GRTgaz aux événements internes organisés par Engie.

Définition des lignes directrices permettant aux agents de GRTgaz de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier.

Mise en place d'un suivi de la participation des agents de GRTgaz à de tels événements ou réunions et en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Fin du recours au logiciel E-savings, qui remonte à Engie des informations sur la performance « achats » en juillet 2018.

Organisation d'appel d'offres avant de recourir aux services d'un organisme de formation, lorsque les formations ne nécessitent pas de mobiliser les compétences d'un organisme particulier, compte tenu des spécificités techniques.

Achèvement de l'utilisation de licences d'exploitation de brevets propriété d'Engie, à compter du mois d'avril 2018.

Respect de la convention de communication ainsi que du principe de non-discrimination et de l'interdiction de confusion entre leurs pratiques de communication, par GRTgaz et Engie.

Mise en œuvre des actions visant à l'appropriation, par le personnel de GRTgaz concerné, des règles et limites fixées par la convention de communication signée avec Engie.

Publication sur le site Internet de GRTgaz les conditions techniques et commerciales de son offre de prestations, selon les modalités qui seront définies par la CRE.

Suppression de certains liens SI, notamment ceux relatifs à la médecine du travail.

Formalisation d'un contrat relatif à l'utilisation des applications du SI-RH d'Engie et formalisation de mesures mises en œuvre par GRTgaz pour se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.

Cession de la propriété, au profit de GRTgaz, des logiciels développés par le CRIGEN dans le cadre du transfert de 6 compétences et 3 moyens d'essais vers GRTgaz.

Protection des d'informations commercialement sensibles ou avantageuses notamment vis-à-vis des autres entités de l'EVI Engie.

Notification à la CRE, avant le 31 janvier de chaque année, de tous les contrats passés au cours de l'année écoulée en vue d'intervenir sur les systèmes de traitement automatisé des informations de GRTgaz et conclus avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI.

GRTgaz et Engie : principales évolutions attendues

Finaliser la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux.

Achever le plan de désimbrication et de migration des outils informatiques des personnels de RICE.

Poursuivre les efforts de GRTgaz afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats.

Ouvrir à la concurrence l'ensemble des contrats de fourniture des sites de GRTgaz ayant une consommation inférieure à 30 MWh par an.

Procéder à une harmonisation de la définition de la notion de réclamation client entre les territoires GRTgaz.

Veiller à ce que les références budgétaires présentées à Engie par GRTgaz dans le cadre des échanges bilatéraux stratégiques soient identiques aux références budgétaires présentées à l'ensemble des actionnaires dans le cadre du conseil d'administration de GRTgaz

Transmettre à la CRE, d'ici six mois, une convention conclue entre GRTgaz et le groupe Engie qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRTgaz fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques.

3. TERÉGA

Teréga (anciennement TIGF) est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine certifié conforme au modèle de séparation patrimoniale dit modèle OU pour « *ownership unbundling* » par délibération de la CRE du 3 juillet 2014. En conséquence, Teréga est soumis à des obligations différentes de celles des GRT qui appartiennent à une entreprise verticalement intégrée (EVI).

Par délibération du 4 février 2016, à la suite de l'entrée de la société Predica au capital de TIGF Holding à hauteur de 10%, la CRE a considéré que cette opération n'avait pas affecté le respect par TIGF des obligations découlant de l'article L. 111-8 du code de l'énergie et de l'article 9 de la directive 2009/73/CE (ci-après la Directive).

En mars 2018, les trois sociétés du groupe TIGF ont changé de nom. TIGF Holding est devenu Teréga Holding, TIGF Investissements est devenu Teréga S.A.S. et TIGF S.A. est devenu Teréga S.A.

3.1 Synthèse

Par délibération du 4 février 2016, la CRE a constaté que l'entrée de la société Predica au capital de Teréga Holding à hauteur de 10% n'était pas susceptible de porter atteinte aux obligations d'indépendance mentionnées à l'article L. 111-3 du code de l'énergie. En conséquence, la CRE a considéré qu'il n'y avait pas lieu de réexaminer la certification de Teréga selon le modèle de la séparation patrimoniale.

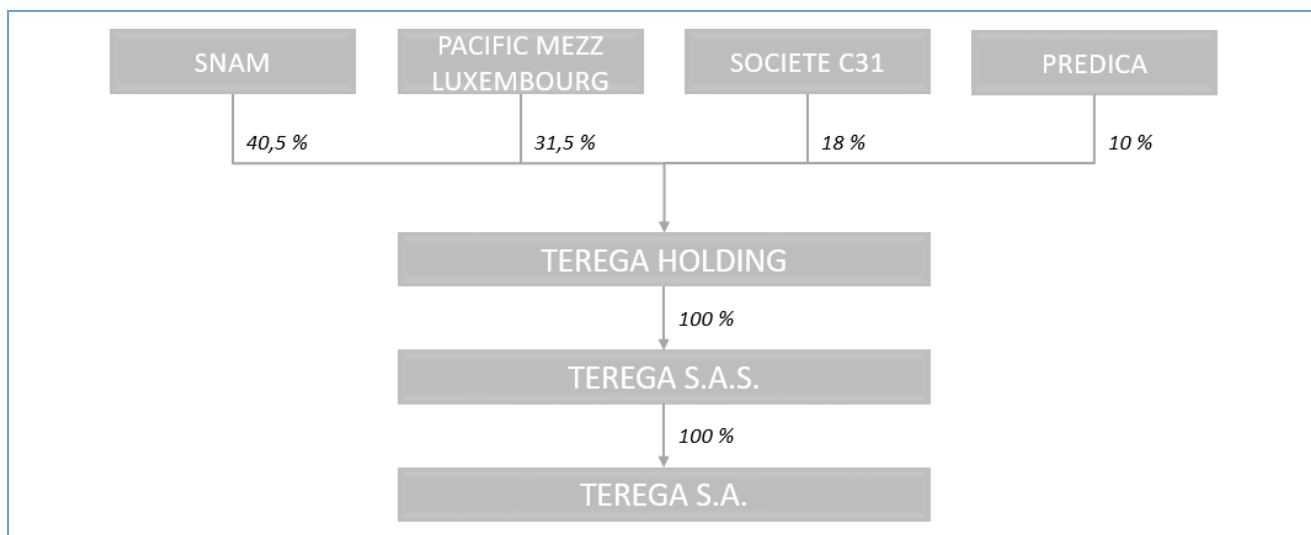
La CRE a assorti sa décision de demandes, concernant notamment la transmission régulière par Teréga des ordres du jour des réunions des conseils d'administration et des assemblées générales d'actionnaires.

En 2017 et 2018, Teréga a tenu ses engagements en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des ICS.

La CRE a toutefois constaté un retard significatif en 2018 dans la transmission des ordres du jour des conseils d'administration et assemblées générales des sociétés du groupe. Elle a également constaté que les éléments relatifs à la nomination de nouveaux administrateurs au conseil d'administration des trois sociétés du groupe ne lui étaient pas transmis systématiquement. La CRE rappelle à Teréga les obligations qui lui incombent concernant ces informations dans le cadre de sa certification : elle demande à Teréga de lui transmettre sans délai les ordres du jour des conseils d'administration des trois sociétés du groupe, ainsi que les éléments relatifs à la nomination de nouveaux administrateurs au conseil d'administration.

3.2 Indépendance de Teréga

3.2.1 Organisation et règles de gouvernance



Dans sa délibération du 4 février 2016, la CRE a demandé à Teréga que « *Toute prise de participation des sociétés du crédit agricole dans une entreprise de production ou de fourniture de gaz ou d'électricité en Europe ou dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe et qui s'élève à plus de 5%, devra notifiée sans délais à la CRE, afin d'assurer le suivi du portefeuille de participations de ces sociétés. La CRE se réserve en outre le droit de demander à tout moment à TIGF de lui transmettre le détail des participations des sociétés du groupe Crédit Agricole dans des entreprises de production ou de fourniture de gaz ou d'électricité, en Europe et hors Europe.* »

Depuis la publication de son dernier rapport, la CRE a été informée par Crédit Agricole Assurances S.A. (CAA) de plusieurs prises de participations du groupe Crédit Agricole dans des entreprises de production d'électricité :

- la prise de participation du groupe Crédit Agricole dans les sociétés Cogestar 1 et Cogestar 2, qui regroupent un portefeuille de plus de 130 unités de cogénération d'électricité au gaz (ci-après, « Opération Cogestar »), par l'intermédiaire de la société Amundi Transition Energétique, société codétenue par EDF et CAA ;
- la participation minoritaire de Predica dans la société Quadrica, qui détient à ce jour 13 parcs éoliens situés en France (ci-après, « Opération Quadrica »), par l'intermédiaire de la société SH Predica Energies Durables, filiale de Predica ;
- l'acquisition par Predica d'un portefeuille de cinq projets éoliens et d'une centrale solaire photovoltaïque auprès d'Engie (ci-après, « Opération FEI3 »), par l'intermédiaire de la société Futures Energies Investment Holding (FEIH), société codétenue par Engie et CAA ;
- l'acquisition par Predica d'un portefeuille de quatre projets éoliens et six centrales solaire photovoltaïque auprès d'Engie (ci-après, « Opération LCV »), par l'intermédiaire de FEIH, société codétenue par Engie et CAA.

Dans sa délibération du 20 juillet 2017, la CRE a considéré que les Opérations Cogestar et Quadrica ne sont pas contraires aux dispositions des articles L. 111-8 et suivants du code de l'énergie et de l'article 9 de la Directive. La CRE considère donc que les Opérations Cogestar et Quadrica n'affectent pas le respect par TIGF des obligations découlant des articles L. 111-8 et suivants du code de l'énergie et de l'article 9 de la Directive.

Dans sa délibération du 12 avril 2018, la CRE a considéré que les Opérations FEI3 et LCV ne sont pas contraires aux dispositions des articles L. 111-8 et suivants du code de l'énergie et de l'article 9 de la Directive. La CRE considère donc que les Opérations FEI3 et LCV n'affectent pas le respect par Teréga des obligations découlant des articles L. 111-8 et suivants du code de l'énergie et de l'article 9 de la Directive.

Par courrier reçu le 17 novembre 2017, Pacific Mezz Luxembourg S.a.r.l. a informé la CRE d'une prise de participation de 9,1% du groupe GIC dans la société ContourGlobal PLC, qui détient plusieurs actifs de production d'électricité en Europe. Cette demande a fait l'objet d'une délibération de la CRE le 27 septembre 2018, considérant que cette opération n'affecte pas le respect par Teréga des obligations découlant des articles L. 111-8 et suivants du code de l'énergie et de l'article 9 de la Directive.

3.2.2 Nomination des administrateurs de Teréga

La conformité de la situation des administrateurs de Teréga aux dispositions du code de l'énergie est une caractéristique indispensable du maintien de sa certification. En effet, l'article L. 111-8-3 du code de l'énergie, qui transpose l'article 9 de la directive 2009/73/CE, prévoit que la même personne n'est pas autorisée à être membre à la fois du conseil d'administration de Teréga et du conseil de surveillance, du conseil d'administration ou des organes représentant légalement une entreprise assurant des fonctions de production ou fourniture.

En conséquence, en cas d'évolution de la gouvernance de Teréga Holding, Teréga S.A.S. ou Teréga SA, les éléments attestant de la conformité de la situation des administrateurs doivent être notifiés sans délai à la CRE.

Teréga n'a pas systématiquement transmis à la CRE les éléments relatifs à la nomination de nouveaux administrateurs au conseil d'administration des trois sociétés du groupe lors de l'année 2018. La CRE rappelle à Teréga l'obligation de lui communiquer sans délai l'ensemble de ces éléments.

3.3 Respect du code des engagements

Le code des engagements est l'équivalent chez Teréga du code de bonne conduite chez les autres gestionnaires de réseaux.

3.3.1 Évolution du code des engagements

Dans sa délibération du 3 juillet 2014, la CRE a indiqué que les filiales de Teréga devront lui transmettre chaque année un rapport sur la mise en œuvre des obligations de confidentialité prévues dans leurs statuts et dans le pacte d'actionnaires, ainsi qu'un rapport sur la conformité de l'organisation et du fonctionnement de leurs organes de gouvernance avec les conditions de la décision de certification. Cet engagement a été respecté.

Dans un objectif de garantie de l'indépendance de Teréga et de vérification du respect des procédures de protection des informations concernant Teréga S.A. et Teréga S.A.S. à l'égard des sociétés C31 et Predica et de leurs représentants, la CRE a demandé dans la décision de certification à Teréga Holding et Teréga S.A.S. de lui transmettre régulièrement les ordres du jour des réunions des conseils d'administration et des assemblées générales des actionnaires.

Teréga a transmis à la CRE les ordres du jour des conseils d'administration et des assemblées générales de Teréga S.A., Teréga S.A.S. et Teréga Holding avec un retard significatif, lors de l'année 2018. La CRE rappelle à Teréga l'obligation qui lui incombe de transmettre sans délai les ordres du jour des conseils d'administration des trois sociétés du groupe conformément à la délibération du 3 juillet 2014.

3.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination

3.3.2.1 Mesures à l'égard des collaborateurs

Le code des engagements, qui reprend les principes de protection des informations commercialement sensibles, de transparence des conditions d'accès au réseau et de traitement non discriminatoire, est mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs sur l'Intranet de Teréga, ainsi que du public sur son site Internet.

3.3.2.2 Transparence

Teréga publie quotidiennement sur sa plateforme de données DATAGAS, depuis le mois d'avril 2013, une prévision de consommation globale sur son réseau. Cette prévision est utilisée dans le calcul d'un indicateur de déséquilibre anticipé pour la fin de journée, utile aux expéditeurs pour la gestion de leur équilibrage quotidien. L'indicateur est également mis à disposition sur la plateforme DATAGAS.

3.3.2.3 Non-discrimination et objectivité

Teréga a transmis à la CRE, en mai 2018, une analyse détaillée des réclamations, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement effectué par Teréga, pour l'année 2017.

95,7% des réclamations ont été traitées dans le respect des délais correspondant à leur complexité (réalisation stable par rapport à 2016). Teréga a atteint son objectif fixé pour 2017 que 95% des demandes et réclamations soient traitées dans les délais qui leur sont associés.

3.3.3 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Le principe général de non divulgation des informations commercialement sensibles est applicable à l'ensemble des mandataires sociaux de Teréga. Aucune divulgation d'ICS n'a été constatée sur la période.

3.3.3.1 Protection physique des ICS

La protection physique des ICS est effectuée par l'intermédiaire d'un accès aux sites par badge et de l'accompagnement systématique des visiteurs desdits sites. L'accès physique au service de gestion commerciale de la Direction Développement et Commerce bénéficie d'une sécurité plus élevée, étant soumis à un contrôle par badge supplémentaire.

3.3.3.2 Protection informatique des ICS

La protection des systèmes d'information est suivie par un ingénieur sûreté. Les accès aux applications commerciales sont contrôlés et l'intégralité des demandes d'accès aux salles informatiques est centralisée via un *workflow* électronique. Le site Internet à usage des expéditeurs, TETRA, est lui aussi soumis aux exigences de confidentialité : les accès sont personnalisés et sécurisés, et sa configuration permet une traçabilité complète des opérations qui y sont effectuées.

3.4 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

Teréga : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Notification à la CRE, sans délai le cas échéant, de toute prise de participation de plus de 5% des sociétés des groupes GIC ou Crédit Agricole dans une entreprise de production ou fourniture de gaz ou d'électricité en Europe et dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe.

Transmission à la CRE, avant le 1^{er} avril 2017 au plus tard, une analyse détaillée des réclamations pour les années 2015 et 2016, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement apporté par TIGF.

Teréga : principales évolutions attendues

Notifier à la CRE, sans délai le cas échéant, des éléments relatifs à la nomination de nouveaux administrateurs au conseil d'administration de Teréga S.A., Teréga S.A.S. et Teréga Holding.

Notifier à la CRE, sans délai le cas échéant, les ordres du jour des conseils d'administration et des assemblées générales de Teréga S.A., Teréga S.A.S. et Teréga Holding.

Transmettre à la CRE, avant le 4 avril 2019 au plus tard, une analyse détaillée des réclamations de l'année 2018, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement apporté par Teréga.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques.

ANNEXE : RÉCAPITULATIF DES **DEMANDES**

1. ENEDIS

Enedis et EDF : principales évolutions attendues

Rehausser le seuil actuellement de 20 M€ au-delà duquel les projets d'investissements SI font l'objet d'une validation par le conseil de surveillance d'Enedis.

Transmettre à la CRE dans les meilleurs délais tout refus de validation par le conseil de surveillance d'Enedis d'un projet SI dépassant le nouveau seuil convenu ainsi que les justifications de ce refus.

Préciser au consommateur dans son offre de raccordement, et le cas échéant dans sa convention de raccordement, si le prix facturé résulte d'une formule de coûts simplifiée, d'un chiffrage au canevas technique ou d'un appel d'offre conformément au barème de raccordement.

Poursuivre le traitement et l'analyse des réclamations afin d'identifier par région les principaux écarts donnant lieu à des réclamations, en particulier celles ayant trait au code de bonne conduite.

Transmettre à la CRE un bilan annuel des gestes clients réalisés et y apporter des éléments chiffrés (nombre d'acteurs concernés, montants accordés, répartition par région, résultats, contrôles effectués, etc.).

Mettre fin, pour les cadres dirigeants d'Enedis, à la pratique d'abondement optionnel en cas de placement de l'intéressé sur les fonds Actions EDF ainsi qu'à la pratique de distribution d'actions d'EDF.

Mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, et transmettre un bilan annuel à la CRE.

Rendre pérennes les actions mises en place dans le plan d'actions communiqué à la CRE le 30 juin 2017 relatif à la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance, en particulier les actions de recyclage réalisées par les salariés.

2. GRDF

GRDF et Engie : principales évolutions attendues

Fixer à 120 M€ le seuil actuellement de 50 M€ au-delà duquel les programmes d'investissement font l'objet d'une instruction par le Comité des engagements d'Engie.

Rehausser le seuil actuellement de 15 M€ au-delà duquel les projets d'investissement SI de GRDF font l'objet d'une validation par le conseil d'administration de GRDF.

Transmettre à la CRE dans les meilleurs délais tout refus de validation par le conseil d'administration de GRDF d'un projet SI dépassant le nouveau seuil convenu ainsi que les justifications de ce refus.

Publier et communiquer auprès des clients et des autres acteurs du marché les informations utiles sur le traitement et le suivi des demandes de raccordement, comme par exemple les démarches pour pouvoir bénéficier d'un suivi « en compte » ou du statut d'installateur professionnel du gaz partenaire de GRDF.

Préciser plus clairement dans ses offres de raccordement et/ou dans une annexe à la facture, la désignation précise de l'élément et de son prix en complément des autres informations légales requises.

Formaliser au niveau national, et de façon harmonisée pour l'ensemble des régions, les modalités de prise en compte d'un B/I mutualisé, tel qu'appliqué par GRDF sur une affaire globale avec une participation financière des clients fixée au prorata de leurs consommations attendues respectives.

Développer en interne les outils ainsi que les procédures et notes internes pour s'assurer que le traitement des demandes de raccordement de sites de biométhane, ainsi que la facturation, soient réalisés de façon transparente et non discriminatoire.

GRDF et Engie : principales évolutions attendues
Etablir une procédure nationale relative aux éventuels dédommagements/indemnisations accordés et mettre en place le cas échéant un pilotage et un suivi harmonisés des indemnisations versées par les différentes régions.
Transmettre à la CRE un bilan annuel des gestes clients réalisés et y apporter des éléments chiffrés (nombre d'acteurs concernés, montants, répartition par région, résultats, contrôles effectués, etc.).
Publier sur le site internet de GRDF les critères permettant de devenir « partenaire » de GRDF dans le cadre de partenariats relatifs à la promotion du gaz naturel.
Transmettre chaque année à la CRE un bilan annuel relatif à l'ensemble des pratiques commerciales en lien avec la promotion au raccordement au gaz naturel (politique de fidélisation, promotion du gaz naturel, etc.) rapportant les actions de GRDF en matière d'animation de filières, le nombre d'acteurs et partenaires concernés (CMI, installateurs PG, promoteurs immobiliers), les montants et type d'aides accordés, ainsi que leur répartition par région, les résultats (taux de prescription gaz), les contrôles effectués, etc.
Mettre fin aux dernières mises à disposition des cadres dirigeants de GRDF par le groupe Engie dans des délais raisonnables.
Mettre fin, pour les cadres dirigeants de GRDF, à la pratique de distribution générale d'actions d'Engie.
Revoir les clauses relatives à la propriété intellectuelle du contrat « CRIGEN » (contrat relatif aux prestations de recherche et développement liant GRDF à Engie) afin que GRDF dispose, selon les cas, soit de l'entière propriété des livrables qu'il a financés, soit d'un partage de la propriété.
Mettre à jour les documents/affichages relatifs aux travaux d'exploitation et de maintenance.
Mettre à jour la note interne relative aux informations susceptibles de constituer des ICS afin d'y intégrer les informations relatives aux projets de raccordement et d'injection de biométhane.
Supprimer le basculement vers un espace candidat Engie pour les offres emplois de GRDF.
Poursuivre le programme SI transformant afin de limiter davantage dans les années à venir le recours à Engie IT en matière d'exploitation technique.
Analyser les raisons des réclamations liées aux compteurs évolués (identification des typologies de causes) et mettre en place les actions correctives pour y répondre, notamment lorsqu'elles sont liées au respect du code de bonne conduite.
Transmettre à la CRE, d'ici six mois, une convention conclue entre GRDF et le groupe Engie qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRDF fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion.

3. ELD D'ÉLECTRICITÉ

Strasbourg Électricité Réseaux et ES : principales évolutions attendues
Étudier les solutions alternatives permettant de réaliser les achats les plus sensibles en termes d'indépendance sans recourir au groupe Électricité de Strasbourg.
Modifier la convention de prestations de services conclue entre ES SA et Strasbourg Électricité Réseaux afin que l'élaboration des rapports annuels de concession soit pleinement réalisée par le GRD.
Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de Strasbourg Électricité Réseaux sur la base du modèle commun de contrat qui sera approuvé par la CRE.
Faire évoluer la politique générale de rémunération du GRD afin d'assurer que les cadres dirigeants ne puissent pas être rémunérés à travers une distribution d'actions d'EDF ou Electricité de Strasbourg SA.

Strasbourg Électricité Réseaux et ES : principales évolutions attendues

Publier, à l'issue de leur révision, les conditions particulières des modèles types de contrats dans la documentation technique de référence de Strasbourg Électricité Réseaux.

Enrichir le rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite et l'indépendance du GRD d'une analyse détaillée des actions réalisées pour satisfaire aux exigences du code de l'énergie ainsi que d'un programme d'audit détaillé.

Gérédis et Séolis : principales évolutions attendues

Réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs négociés avec Séolis par rapport à des prestataires tiers.

Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE.

S'assurer que l'ensemble du personnel de Gérédis et du personnel de Séolis travaillant pour Gérédis dans le cadre de la convention de prestation de services administratifs signent l'engagement individuel de confidentialité.

SRD et Sorégies : principales évolutions attendues

Assurer la séparation physique des agents de SRD de ceux de Sorégies au sein des centres d'exploitation.

Renforcer les formations des agents aux principes du code de bonne conduite et en particulier « recycler » les formations des agents en contact avec la clientèle de SRD, afin que tous soient à même d'informer de façon transparente le grand public concernant le rôle du GRD et celui des fournisseurs.

Faire figurer au catalogue des prestations du GRD la prestation d'entretien et dépannage des matériels électriques loués aux clients de Sorégies réalisée aujourd'hui uniquement dans le cadre de la convention de prestations des services supports techniques de Sorégies.

Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE.

Faire évoluer les propositions de raccordement et factures associées :

- (i) faire parvenir à l'ensemble des clients du GRD des propositions de raccordement et factures au format identique ;
- (ii) préciser les propositions de raccordement concernant la construction des contributions des demandeurs au raccordement ;
- (iii) faire figurer des éléments de pédagogie relatifs au rôle du GRD, quel que soit le fournisseur du client.

Mettre en place une procédure de contrôle interne du traitement des demandes de raccordement, afin en particulier de minimiser les occurrences d'erreurs dans les propositions techniques et financières.

URM et UEM : principales évolutions attendues

Actions éventuelles en lien avec la saisine du CoRDIS sur les pratiques d'UEM et URM susceptibles pour la CRE de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Formaliser dans une convention spécifique, dans le cadre de la convention globale de prestations de services passée entre UEM et URM, les modalités de gestion des SI d'URM par UEM.

Mettre en œuvre des actions permettant de s'assurer que les coûts facturés par UEM, dans le cadre de la convention de prestations conclue avec URM, sont conformes à des conditions de marché.

Reprogrammer les séances d'information à destination de l'ensemble du personnel du GRD et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de tester, renforcer et rafraîchir les connaissances relatives au code de bonne conduite et aux informations commercialement sensibles.
Publier sur le site Internet du GRD les démarches permettant d'obtenir une attestation de coupure dans le cadre d'une déclaration de sinistre à l'assurance risques électriques du client ainsi qu'une page sur le déploiement des compteurs évolués sur le réseau d'URM.
Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE en 2019.
Présenter à la CRE au cours du premier trimestre 2019 un plan d'actions sur la mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2019.

GreenAlp et GEG : principales évolutions attendues

Définir des accords d'intéressement et de participation distincts de ceux de la société GEG, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.
Assurer la séparation physique des agents du GRD de ceux de la maison-mère d'ici à 2020.
Assurer que le déploiement de la marque GreenAlp soit achevée d'ici à la fin du premier trimestre 2019.
Former au code de bonne conduite, à la protection des ICS et à l'indépendance du GRD l'ensemble des salariés de GreenAlp, les agents du groupe GEG concernés ainsi que les prestataires concernés d'ici à fin 2019.
Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE.
Publier un calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions associées du contrat GRD-F permettant aux fournisseurs d'avoir une visibilité sur l'horizon auquel il leur sera possible de mettre en œuvre des offres appuyées sur un autre calendrier que celui du GRD.
Automatiser le processus d'indemnisation des clients pour rendez-vous planifié non respecté par le distributeur prévue par le TURPE 5 HTA-BT.
Faire figurer dans le catalogue des prestations une mention précisant les modalités de fixation et d'évolution des prix des prestations.
Ré-internaliser les activités liées à la facturation de l'ensemble des prestations exercées par le GRD, comprenant l'acheminement.
Détailler la construction des prix figurant dans les offres de raccordement.
Formaliser la politique relative aux gestes commerciaux et la procédure de dédommagement des clients associée afin de garantir l'objectivité et la traçabilité des éventuels gestes commerciaux réalisés par le GRD.
Mettre à jour les Conditions Générales de Vente du TRV exercé par GEG pour les caler sur les dispositions du contrat GRD-F qui sera signé entre GEG et GreenAlp. En particulier, prendre en compte dans les CGV du TRV les dispositions introduites par le TURPE 5 relatives au mécanisme d'indemnisation des clients à la suite de coupures longues.

4. ELD DE GAZ NATUREL**Régaz-Bordeaux et Bordeaux Métropole Energies : principales évolutions attendues**

Faire figurer dans le contrat de prestations de services liant Bordeaux Métropole Energies et Régaz-Bordeaux des mesures opérationnelles de protection des ICS pouvant être rencontrées par les agents des fonctions supports de BME dans le cadre de la réalisation de ces prestations.
Préciser dans les statuts du GRD les seuils au-delà desquels les dispositions de l'article L. 111-65 II. du code de l'énergie s'appliquent.

Préciser dans les statuts du GRD que la rémunération des responsables de la gestion du GRD doit être fondée sur des critères objectifs ne dépendant que de la performance du GRD.
Étendre la disposition des statuts du GRD relative à l'impossibilité pour le directeur général du GRD d'avoir des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activité de production ou de fourniture de gaz à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD et aux activités de production et de fourniture d'électricité.
Supprimer l'indexation de la participation versée aux agents du GRD sur les résultats financiers de Gaz de Bordeaux et mettre en place des accords de participation et d'intéressement ne dépendant que de la performance de la société Régaz-Bordeaux.
Saisir la CRE, d'ici la fin du 1 ^{er} trimestre 2019, d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.
Enrichir le rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite et l'indépendance du GRD d'un programme d'audit détaillé.
Formaliser la politique relative aux gestes commerciaux et la procédure de dédommagement des clients associée afin de garantir l'objectivité et la traçabilité des éventuels gestes commerciaux réalisés par le GRD.

R-GDS : principales évolutions attendues

Mettre en œuvre, d'ici fin 2019, selon les modalités transmises à la CRE, les actions planifiées visant à mettre en conformité la situation de R-GDS avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.
Saisir la CRE, d'ici la fin du 1 ^{er} trimestre 2019, d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

5. RTE**RTE : principales évolutions attendues**

Prévoir explicitement la possibilité de s'écarter de l'échéancier de paiement standard ainsi que les conditions à remplir pour l'activation de cette clause lors de la prochaine évolution des modèles de proposition technique et financière et des modèles de conventions de raccordement.
Poursuivre l'élaboration du document explicatif de la facturation du TURPE qui apporte de la lisibilité et de la compréhension aux clients.
Modifier le modèle de CART GRD afin de prévoir que les conditions générales des nouveaux modèles publiés par RTE se substituent de plein droit aux conditions générales du contrat en cours.
Améliorer le niveau de détail donné aux utilisateurs de réseau lors de l'élaboration d'un devis et de la facturation des prestations annexes sur devis.
Procéder à l'élaboration de lignes directrices formalisées pour le traitement des réclamations.
Finaliser la mise en place de conventions-cadres entre RTE et ses filiales.
Finaliser les travaux de concertation et de mise à jour des trames type du contrat cadre de gestion prévisionnelle de la production et du réseau et du contrat cadre de traitement des accords en amont du J-1 avant le 1 ^{er} septembre 2019.
Veiller à transmettre à la CRE l'ensemble des contrats encadrés par les articles L. 111-17 et L. 111-18. Porter une attention particulière à des contrats historiquement conclus avec l'EVI ou des filiales de l'EVI qui n'auraient pas fait l'objet d'une saisine de la CRE.

Ouvrir à la concurrence l'ensemble des contrats de fourniture de RTE et notamment les sites bénéficiant des tarifs réglementés de vente d'électricité « bleus ».

6. GRTGAZ

GRTgaz et Engie : principales évolutions attendues

Formaliser une procédure nationale relative à la facturation du raccordement et des prestations annexes et la transmettre à la CRE.

Réaliser un guide explicatif des factures d'acheminement et de raccordement à destination des expéditeurs.

Finaliser la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux.

Achever le plan de désimbrication et de migration des outils informatiques des personnels de RICE.

Poursuivre les efforts de GRTgaz afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats.

Ouvrir à la concurrence l'ensemble des contrats de fourniture des sites de GRTgaz ayant une consommation inférieure à 30 MWh par an.

Procéder à une harmonisation de la définition de la notion de réclamation client entre les territoires GRTgaz.

Veiller à ce que les références budgétaires présentées à Engie par GRTgaz dans le cadre des échanges bilatéraux stratégiques soient identiques aux références budgétaires présentées à l'ensemble des actionnaires dans le cadre du conseil d'administration de GRTgaz

Transmettre à la CRE, d'ici six mois, une convention conclue entre GRTgaz et le groupe Engie qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRTgaz fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion.

7. TERÉGA

Teréga : principales évolutions attendues

Réaliser un guide explicatif des factures d'acheminement et de raccordement à destination des expéditeurs.

Régulariser les situations relatives aux données contractuelles erronées (nom du titulaire d'un contrat invalide et signature de deux avenants).

Notifier à la CRE, sans délai le cas échéant, des éléments relatifs à la nomination de nouveaux administrateurs au conseil d'administration de Teréga S.A., Teréga S.A.S. et Teréga Holding.

Notifier à la CRE, sans délai le cas échéant, les ordres du jour des conseils d'administration et des assemblées générales de Teréga S.A., Teréga S.A.S. et Teréga Holding.

Transmettre à la CRE, avant le 4 avril 2019 au plus tard, une analyse détaillée des réclamations de l'année 2018, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement apporté par Teréga.



15, Rue Pasquier - 75379 Cedex 08 Paris - France
Tél. : +33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : +33 (0)1 44 50 41 11
www.cre.fr