



COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE



Réseaux

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

Rapport 2009

Décembre 2009

Réseaux

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

Rapport 2009

Sommaire

1	Introduction
2	Synthèse
8	Focus
12	RTE
27	GRTgaz
38	TIGF
49	ERDF
70	GrDF
81	Électricité de Strasbourg SA
91	Gérédis
101	SRD
112	URM
122	Régaz
132	Réseau GDS



Introduction

Ce cinquième rapport annuel sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux est adopté en application des articles 6 et 15 de la loi n°2004-803 du 9 août 2004 modifiée. Ses observations sont fondées sur les textes actuellement en vigueur¹, sans ignorer les évolutions à venir, en particulier celles liées au « 3^e paquet énergie ».

Les gestionnaires de réseaux ont poursuivi leur travail de mise en œuvre des codes de bonne conduite au sein de leurs entreprises. Une certaine maturité a été atteinte dans ce domaine.

Au regard des critères actuels, l'indépendance opérationnelle des gestionnaires de réseaux de transport est effective. S'agissant des gestionnaires de réseaux de distribution, dont la filialisation est plus récente, l'année 2009 leur a permis de stabiliser leur fonctionnement opérationnel et d'affirmer leur position d'acteur à part entière du marché de l'énergie. L'attention de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) se portera, dans les années à venir, sur les actions qu'ils doivent entreprendre pour renforcer leur indépendance vis-à-vis de leur maison-mère.

Les gestionnaires de réseaux de distribution et leurs missions restent peu connus du grand public. Cette situation entretient une ambiguïté défavorable à l'ouverture des marchés. Les efforts entrepris en matière de notoriété doivent donc être poursuivis et généralisés. Par ailleurs, les maisons-mères ne doivent pas chercher à bénéficier de retombées d'image du fait des missions confiées aux gestionnaires de réseaux.

1. Textes communautaires :

Articles 10, 12, 15, et 16 de la directive 2003/54/CE du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité

Articles 9 et 13 de la directive 2003/55/CE du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel

Lignes directrices (non contraignantes) :

ERGEG, Guidelines for Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators

Textes français :

Articles 16 et 20 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité

Articles 2, 7, 9, 18 et 21 de la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés de gaz et d'électricité et au service public de l'énergie

Articles 5, 6, 7, 13 et 15 de la loi n°2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières modifiée

Décret n°2001-630 du 16 juillet 2001 relatif à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité

Décret n°2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié

Décret n°2005-1481 du 25 novembre 2005 prévoyant les mesures garantissant les intérêts professionnels des personnes assurant des fonctions de direction dans la société gestionnaire du réseau de transport d'électricité

Synthèse

1. CONTEXTE : L'INDÉPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX EST AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

En France, les gestionnaires de réseaux appartiennent à des groupes qui exercent également des activités dans les domaines concurrentiels du secteur de l'énergie. Ils pourraient donc être tentés de tirer parti de cette position privilégiée au bénéfice de leur groupe et au détriment du consommateur final.

1.1. L'accès non discriminatoire aux réseaux est indispensable au développement de marchés compétitifs

L'accès non discriminatoire aux réseaux de transport et de distribution de gaz et d'électricité est au cœur de la démarche d'ouverture des marchés à l'œuvre au sein de l'Union européenne depuis la fin des années 1990.

Toute discrimination entre les acteurs de marché de la part des gestionnaires de réseaux constitue, en effet, un obstacle à l'accès au marché pour les nouveaux entrants. Par exemple, un gestionnaire de réseau qui accorderait des conditions préférentielles de raccordement (délai, prix, etc.) à un producteur d'électricité en particulier créerait une distorsion de concurrence au détriment du consommateur final.

La non discrimination est, par ailleurs, indispensable à l'instauration de la confiance des consommateurs. Si un gestionnaire de réseau de distribution était perçu comme pratiquant des discriminations au profit des activités de fourniture d'énergie du groupe auquel il appartient (par exemple des interventions plus rapides pour dépanner les clients de ce fournisseur), les clients finals ne feraient plus jouer la concurrence entre les différents fournisseurs, et en perdraient donc les bénéfices.

Pour ces deux raisons, toute discrimination freine le développement d'une juste concurrence au profit du consommateur.

1.2. Les codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux sont les garants de la non discrimination

À cet effet, les textes communautaires et nationaux en vigueur mettent en avant deux outils pour garantir la non discrimination : les programmes d'engagements, ou codes de bonne conduite, et l'indépendance des gestionnaires de réseaux vis-à-vis de leurs maison-mères. D'une part, les codes de bonne conduite contiennent les mesures prises pour garantir que toute pratique discriminatoire est exclue et que leur application fait l'objet d'un suivi approprié. D'autre part, l'indépendance des gestionnaires de réseaux contribue à prévenir les pratiques discriminatoires à l'encontre des concurrents des autres activités (production, fourniture, etc.) du groupe auquel ils appartiennent.

En application de ces textes, chaque gestionnaire de réseau d'électricité ou de gaz naturel, de transport ou de distribution desservant plus de 100 000 clients a transmis à la CRE son rapport annuel sur l'application de son code de bonne conduite.

1.3. L'environnement juridique dans lequel ces questions sont abordées est appelé à évoluer très prochainement

2. 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 et 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, ainsi que les règlements associés (n° 713/2009 ; n° 714/2009 et n° 715/2009)

3. Des informations plus détaillées sur les dispositions du « 3^e paquet énergie » en matière d'indépendance figurent dans le focus du présent rapport.

Le thème de l'indépendance a été central lors des débats sur le « 3^e paquet énergie ». Les textes communautaires adoptés récemment² posent dans ce domaine de nouvelles règles qui entreront en vigueur en mars 2011.

Les principales évolutions prévues concernent les gestionnaires de réseaux de transport, qui devront être certifiés conformes à un des modèles d'indépendance qui aura été retenu lors de la transposition des textes communautaires en droit interne. Quel que soit le modèle choisi, les changements pour les gestionnaires de réseaux de transport seront profonds. Ainsi, le législateur communautaire a estimé qu'un gestionnaire de réseau de transport appartenant à une entreprise verticalement intégrée ne pourra être indépendant et agir de manière non discriminatoire que si les dispositions adéquates en matière de moyens propres, de gouvernance, de relations avec le groupe intégré ainsi que d'indépendance des dirigeants et du personnel sont mises en place.

Les exigences prévues par le « 3^e paquet énergie » concernant les gestionnaires de réseaux de distribution emportent moins de changements mais conduisent cependant à reconsidérer certaines situations, notamment certains schémas de filialisation et le choix de noms, logos et marques commerciales de gestionnaires de réseaux de distribution et/ou d'entreprises de fourniture liées.

Ce rapport s'inscrit ainsi dans une période de transition. Il tire les enseignements de l'année écoulée sur le fondement des textes en vigueur, mais les constats effectués devront à l'avenir être évalués à l'aune du futur contexte juridique³. Comme tout document s'inscrivant dans une période de transition, ce rapport permet non seulement de constater le chemin parcouru, mais aussi d'identifier les éventuels obstacles à venir.

2. LES CODES DE BONNE CONDUITE SONT BIEN RESPECTÉS

2.1. Les efforts continus des gestionnaires de réseaux permettent de prévenir les discriminations

Les gestionnaires de réseaux n'ont pas relâché leurs efforts en 2009. Ils ont maintenu, voire, pour certains, enrichi leurs actions en matière de code de bonne conduite. Les audits menés en interne comme en externe ont permis de constater que les principes portés par les codes de bonne conduite (non discrimination, objectivité, transparence et confidentialité) sont connus et appliqués par la grande majorité des agents des gestionnaires de réseaux. Des formations régulières doivent maintenir ce niveau de connaissance.

En matière de transparence, les gestionnaires de réseaux se sont efforcés de compléter le contenu et d'améliorer l'accessibilité de leurs sites internet. L'attention des gestionnaires de réseaux doit se porter sur la mise à jour régulière de ces informations. En outre, la complexité des informations consultées est souvent dénoncée par les utilisateurs du réseau. Un travail de simplification et de pédagogie devra être mené afin que les utilisateurs puissent bénéficier rapidement d'une information claire et précise. Il est donc nécessaire que les mesures en matière de transparence soient poursuivies et enrichies afin que l'utilisateur bénéficie d'une information utile, claire et précise. Enfin, il convient que les actions menées en matière de respect de la confidentialité ne soient pas un frein pour la transparence.

2.2. La CRE a évalué les gestionnaires de réseaux de distribution au cours d'une enquête client-mystère, dont les résultats sont globalement satisfaisants

En 2009, la CRE a renouvelé les enquêtes client-mystère en distribution en les renforçant auprès des entreprises locales de distribution (ELD). Les résultats concernant ERDF et GrDF montrent une amélioration concernant la qualité de l'information transmise et une absence d'orientation avérée vers le fournisseur historique ou de dissuasion de choisir un fournisseur alternatif. L'enquête réalisée auprès des ELD montre une progression importante. Ainsi, par rapport à 2008, si la qualité de l'information fournie reste stable, les cas de dénigrement des fournisseurs alternatifs ou d'orientation vers le fournisseur historique ont presque disparu, de même que le réflexe de demander le nom du fournisseur actuel.

2.3. Le niveau de qualité atteint doit être maintenu

De réelles avancées ont donc pu être constatées à la fois en matière de transparence et de non discrimination.

La situation des gestionnaires de réseaux a atteint une certaine maturité en ce qui concerne les codes de bonne conduite. L'objectif pour les années à venir est donc avant tout de consolider les acquis dans ce domaine et d'apporter les améliorations qui restent indispensables.

2.4. Le manque de notoriété des gestionnaires de réseaux de distribution nuit au fonctionnement des marchés

Comme en 2008, et malgré certaines initiatives notables à la suite des demandes de la CRE, telle la campagne publicitaire d'ERDF, les gestionnaires de réseaux de distribution souffrent d'un manque de notoriété flagrant. Le grand public est peu au fait de l'existence du gestionnaire de réseau et, encore moins, de ses missions. L'identification claire de l'interlocuteur, en cas de besoin, reste donc difficile, ce qui ne favorise pas l'obtention d'informations adéquates. Les efforts entamés par certains gestionnaires de réseaux de distribution doivent donc être poursuivis et se généraliser.

Par ailleurs, en raison du faible degré de connaissance du fonctionnement des marchés ouverts de l'énergie, l'éventualité d'une qualité de service dégradée de la part des gestionnaires de réseaux de distribution peut être imputée, à tort, à un défaut de qualité des prestations des fournisseurs, en particulier des nouveaux entrants (un changement de fournisseur est souvent l'occasion d'interventions du gestionnaire de réseau ; or, les utilisateurs n'en ont, pour la plupart, pas connues récemment autrement que pour la relève). Les gestionnaires de réseaux de distribution doivent donc avoir conscience que la qualité de service participe également de la non discrimination⁴.

⁴ Rapport de la CRE du 17 novembre 2009 sur la qualité de service des opérateurs de réseaux gaziers GrDF, GRTgaz et TIGF

3. LA SITUATION DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX EN MATIÈRE D'INDÉPENDANCE EST CONTRASTÉE

3.1. Des points de vigilance communs

Les principes affirmés par les directives doivent être respectés et notamment :

- une indépendance totale de décision de la filiale, qui doit notamment se manifester en matière de communication, sous réserve du droit de supervision économique par la maison-mère ;
- la garantie des intérêts professionnels des personnels et des dirigeants des gestionnaires de réseaux leur permettant d'agir en toute indépendance.

En ce qui concerne la première exigence, la CRE a formulé dans le cadre de ses rapports précédents des demandes aux maisons-mères. La CRE envisage d'organiser en 2010 des rencontres avec celles-ci afin d'appuyer son évaluation sur des constats objectifs plus précis, en particulier en matière de communication et de gestion de crise. En outre, si la situation des organes de direction est majoritairement conforme aux exigences des textes français et communautaires, il convient que les profils des membres des organes de surveillance soient davantage diversifiés et que les maisons-mères ne créent pas de structure susceptible de compromettre l'indépendance des gestionnaires de réseaux.

La CRE sera également attentive aux actions de communication menées par les gestionnaires de réseaux. En effet, conformément aux lignes directrices de l'EREGE, qui déclinent les exigences des directives, une communication indépendante permet non seulement aux acteurs de marché de disposer d'informations objectives et fiables, indispensables à la définition de leurs stratégies (bilan prévisionnel, passage de l'hiver, etc.), mais aussi au consommateur de mieux comprendre le fonctionnement des marchés ouverts de l'énergie. Elle contribue donc au développement d'une juste concurrence au profit d'un consommateur averti. Il est dès lors impératif que les gestionnaires de réseaux communiquent de manière indépendante et que la communication des maisons-mères soit limitée à leurs stricts domaines de compétence. En outre, les maisons-mères ne doivent ni bénéficier de retombées directes d'image, en se mettant en avant alors que certaines opérations sont conduites par les gestionnaires de réseaux, ni bénéficier d'informations opérationnelles privilégiées : ainsi, en cas de crise, les gestionnaires de réseaux doivent informer tous les fournisseurs de la même manière.

3.2. L'indépendance actuelle des gestionnaires de réseaux de transport constitue une base solide pour la mise en œuvre du « 3^e paquet énergie »

Le rapport 2008 de la CRE soulignait la réelle indépendance des gestionnaires de réseaux de transport en termes d'organisation et de prise de décision. Ce constat est renouvelé en 2009. Les utilisateurs des réseaux de transport le confirment d'ailleurs dans les différentes enquêtes auxquelles ils ont répondu.

À l'avenir, il conviendra de réévaluer la situation des gestionnaires de réseaux de transport, en matière d'indépendance, au regard des règles plus ambitieuses du « 3^e paquet énergie ». Cet ensemble de textes pose en effet de nombreuses exigences nouvelles que les gestionnaires de réseaux de transport devront intégrer dans leur organisation et leur fonctionnement quotidiens. En particulier, certaines mises en conformité pourraient s'avérer matériellement longues (par exemple, le développement de systèmes d'information ou l'internalisation de compétences jusque là confiées à l'entreprise verticalement intégrée par le biais d'un contrat de service) et donc nécessiter des prises de décision rapides qui ne pourront s'appuyer que sur une évaluation fine de la situation de chaque gestionnaire de réseau de transport. Si l'organisation actuelle des gestionnaires de réseaux de transport constitue une base solide pour la mise en œuvre des évolutions communautaires, la question de la mise en conformité au « 3^e paquet énergie » devra être abordée dès 2010.

3.3. L'indépendance des gestionnaires de réseaux publics de distribution est à consolider

Après les phases de réorganisation liées à la séparation juridique, la plupart des gestionnaires de réseaux de distribution ont stabilisé leurs modes de fonctionnement. Ils ont mis à profit l'année 2009 pour encadrer davantage leurs relations avec la maison-mère (contractualisation des prestations, modification des statuts, etc.). Toutefois, dans la plupart des cas, l'interaction avec celle-ci reste forte.

Les gestionnaires de réseaux de distribution doivent renforcer leur indépendance, quitte à remettre en cause certaines situations héritées de la période antérieure à l'ouverture des marchés. En effet, le recours aux services de la maison-mère peut être de nature à affaiblir l'indépendance d'une filiale. Dès lors, le recours à ces services doit être limité aux cas où il est impossible à la filiale d'obtenir ce service par des prestataires tiers ou quand elle ne peut l'obtenir par des prestataires tiers qu'à des conditions économiques défavorables par rapport à celles offertes par la maison-mère. Si certains liens forts peuvent se comprendre au regard du caractère récent de l'obligation de séparation juridique, la CRE estime que cette situation doit évoluer à l'avenir et, dans tous les cas, relever d'une décision justifiée du gestionnaire de réseau.

La CRE renouvelle son scepticisme face au modèle dit du « gestionnaire de réseau de distribution léger ». En effet, dans ce cas, le gestionnaire de réseau ne possède pas les moyens techniques et humains nécessaires pour intervenir sur les réseaux, et confie l'essentiel de ces opérations à la maison-mère. Si cette situation est compatible avec le droit interne actuel, elle devra vraisemblablement être réévaluée après la transposition du « 3^e paquet énergie ».

En outre, les gestionnaires de réseaux de distribution devront faire en sorte que toute confusion entre le gestionnaire de réseaux de distribution et l'entreprise verticalement intégrée soit impossible, notamment en adoptant une stratégie de marque appropriée. Cette exigence communautaire devrait conduire à une évolution des logos, des dénominations et/ou marques commerciales de certaines entreprises.

Cette incertitude quant à l'évolution de l'identité visuelle des gestionnaires de réseaux de distribution ne doit pas empêcher ces entreprises de poursuivre le développement de leur notoriété. ERDF a lancé en 2009 une campagne publicitaire dont les retombées en termes de notoriété devraient être importantes. La connaissance des gestionnaires de réseaux et de leur mission par les utilisateurs est un vecteur essentiel de l'ouverture des marchés, les mesures destinées à promouvoir l'image des gestionnaires de réseaux doivent donc être poursuivies et renforcées.

À court terme la qualité de service des gestionnaires de réseaux de distribution participe de la qualité des prestations des nouveaux fournisseurs et du bon fonctionnement du marché ouvert, tels que perçus par l'utilisateur final. À plus long terme, les gestionnaires de réseaux de distribution doivent devenir de véritables facilitateurs du fonctionnement efficace des marchés, ce qui suppose que leur indépendance soit réelle.

Enfin, le degré d'ouverture du marché dans les secteurs des ELD reste faible. Selon les fournisseurs alternatifs, cette situation s'explique avant tout par le niveau important des coûts à supporter pour adapter leurs systèmes d'information afin de gérer des clients dans ces zones. Les ELD doivent donc se rapprocher d'ERDF et de GrDF en vue d'approfondir leurs efforts en matière d'interopérabilité de leurs systèmes.

Focus

1. UNE COMMUNICATION INDÉPENDANTE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX, AU SERVICE DU CONSOMMATEUR

1.1. La communication indépendante est nécessaire au développement d'une juste concurrence

L'attention de la CRE a par le passé été plusieurs fois attirée sur les pratiques de communication de certains gestionnaires de réseaux ou de leurs maisons-mères.

L'année 2009 a été particulièrement illustrative, du fait des conséquences sur les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité de la tempête Klaus dans le sud-ouest de la France. L'attention de la CRE s'est également portée sur la communication d'EDF quant à l'éventuelle utilisation du produit de son émission obligataire du début de l'été pour le financement d'activités régulées du groupe EDF en France. La crise d'approvisionnement gazier russo-ukrainienne a, par ailleurs, démontré la capacité de GRTgaz à communiquer indépendamment de sa maison-mère. Plus récemment, ERDF s'est vu critiqué par plusieurs acteurs du fait de la présence de son logo – sans couleur – sur la façade des compteurs évolués qui seront prochainement utilisés lors de l'expérimentation, ainsi qu'à l'occasion de sa récente campagne télévisuelle. Cette dernière a d'ailleurs donné lieu à un recours en justice avant qu'un accord à l'amiable puisse être trouvé.

Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, qui déclinent les exigences des directives, une communication indépendante de la part des gestionnaires de réseaux permet non seulement aux acteurs de marché de disposer d'informations objectives fiables, indispensables à la définition de leur stratégie (bilan prévisionnel, passage de l'hiver, etc.), mais aussi au consommateur de mieux comprendre le fonctionnement des marchés ouverts de l'énergie. Elle participe donc au développement d'une juste concurrence au profit d'un consommateur averti. La CRE considère que la communication des gestionnaires de réseaux doit être indépendante et que le rôle de la maison-mère en matière de communication doit être limité à son strict domaine de compétence. Ainsi, il est impératif qu'elle ne s'approprie pas les missions des gestionnaires de réseaux et ne bénéficie pas, par ce biais, de retombées directes d'image, en se mettant illégitimement en avant.

1.2. Communications de la maison-mère et du gestionnaire de réseau : une relation à définir

Cette indépendance n'exclut pas l'existence de mécanismes de coordination, qui peuvent être de deux types entre la maison-mère et le gestionnaire de réseau : d'une part, les relations qui traduisent le lien d'actionnariat, d'autre part, les relations commerciales développées entre un gestionnaire de réseau et l'une des entités ou sociétés du groupe auquel il appartient agissant en tant que fournisseur d'énergie, producteur, expéditeur ou opérateur d'infrastructures.

La relation qu'entretient la maison-mère avec un gestionnaire de réseau, en tant qu'actionnaire, implique une coordination spécifique en matière de communication, essentiellement sur les aspects financiers. En dehors de ce type de relation, le gestionnaire de réseau doit se comporter avec sa maison-mère comme il le ferait avec tout autre acteur du marché (fournisseur, producteur, etc.). À titre d'illustration, en cas de crise affectant la continuité de fourniture, tous les fournisseurs doivent disposer de la même information au même moment.

Actuellement les règles gouvernant les relations entre le gestionnaire du réseau et les acteurs du marché en matière de communication ne sont posées par aucun document juridiquement contraignant. Les gestionnaires de réseaux doivent élaborer des règles opérationnelles transparentes et non discriminatoires de diffusion d'informations en cas de crise affectant la continuité de fourniture.

Enfin, les gestionnaires de réseaux gagneraient à formaliser les relations avec leur groupe en matière de communication. Si de tels documents sont établis, ils doivent, dans un souci de transparence, être publiés.

2. L'INDÉPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DANS LE 3^e PAQUET ÉNERGIE

5. Directives
2009/72/CE et
2009/73/CE

6. Règlements
(CE) N° 713/2009,
714/2009 et 715/2009

Un ensemble de textes (2 directives⁵ et 3 règlements⁶), relatifs au marché intérieur de l'énergie, a été publié au Journal officiel de l'Union européenne le 14 août 2009. Cet ensemble, couramment appelé « 3^e paquet énergie », modifie profondément le droit communautaire en vigueur en ce qui concerne les marchés de l'électricité et du gaz. Il fait évoluer les règles d'indépendance des gestionnaires de réseaux, en particulier en transport, sujet qui a constitué l'un des principaux débats entre les différentes institutions européennes au cours de l'élaboration de ces textes.

2.1. Les évolutions en matière d'indépendance des gestionnaires de réseaux de transport

2.1.1. Trois modèles au choix de l'État-Membre

Les directives définissent trois modèles d'indépendance possibles pour les gestionnaires de réseaux de transport : la séparation patrimoniale, le gestionnaire de réseau indépendant (*independent system operator* - ISO), et le gestionnaire de transport indépendant (*independent transmission operator* - ITO). Les dispositions de chacun des modèles ne peuvent être panachées. La séparation patrimoniale est le modèle de principe mais, quand le réseau de transport est, au 3 septembre 2009⁷, exploité par une entreprise verticalement intégrée, les autres modèles sont envisageables, au choix des États membres.

Dans tous les cas, la séparation patrimoniale, *via* la cession par une entreprise verticalement intégrée de ses activités de gestionnaire de réseau de transport, doit être légalement possible à tout moment. En outre, la directive interdit qu'un gestionnaire de réseau de transport issu de la séparation patrimoniale passe sous le contrôle d'une entreprise ayant une activité de fourniture ou de production d'énergie.

2.1.2. Le régulateur certifie et surveille les gestionnaires de réseaux de transport

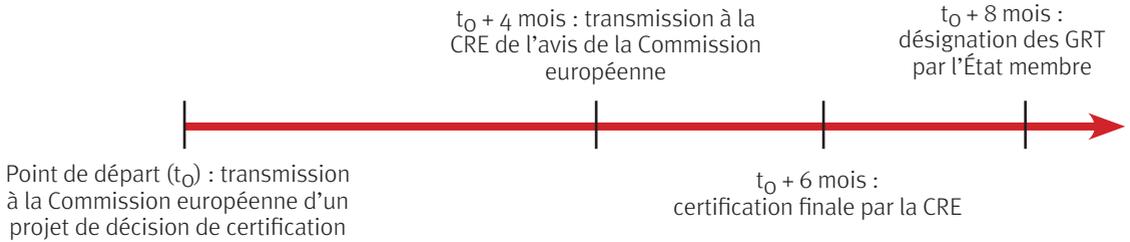
Avant d'être désigné par un État membre, un gestionnaire de réseau de transport doit être certifié par le régulateur comme étant conforme au modèle choisi. Certifier un gestionnaire de réseau de transport signifie que le régulateur doit vérifier que celui-ci respecte l'ensemble des exigences du modèle choisi. Le projet de décision de certification élaboré par le régulateur est soumis pour avis à la Commission européenne. Le régulateur est par la suite chargé de surveiller la conformité du gestionnaire de réseau de transport au modèle choisi.

Les différentes dimensions des modèles d'indépendance permis par le 3^e paquet ont été, pour la plupart, déjà abordées par la CRE dans le cadre des travaux préparatoires aux rapports sur la mise en œuvre des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux. La certification implique cependant un contrôle plus approfondi destiné à aboutir à une décision de la CRE, ce qui est nouveau.

7. Article 9 des directives de 2009 précitées

2.1.3. Les textes communautaires définissent un calendrier de travail

Les textes communautaires définissent les différentes étapes de la procédure de certification. Le calendrier qui en découle, si on considère que 2 mois sont suffisants pour désigner un gestionnaire de réseau certifié, est le suivant :



Compte tenu de la date d'entrée en vigueur des directives et de calendrier exposé ci-dessus, il convient que la CRE et les gestionnaires de réseaux de transport engagent des travaux préparatoires dès 2010.

2.1.4. Le cas particulier du modèle ITO

Le modèle ITO résulte de modifications apportées à la demande de certains États membres, dont la France, aux projets initiaux de la Commission européenne.

Par rapport aux dispositions des directives 2003/54/CE et 2003/55/CE, le niveau et le détail des exigences d'indépendance sont renforcés dans ce nouveau modèle. En effet, ce modèle se distingue par l'accroissement des exigences applicables aux gestionnaires de réseaux de transport. Ces dernières portent sur les moyens propres du gestionnaire de réseau de transport, la gouvernance d'entreprise, les relations avec l'entreprise verticalement intégrée, la garantie des intérêts professionnels des dirigeants et des personnels du gestionnaire de réseau de transport, le contrôle des investissements, ainsi que la mise en place d'un programme d'engagement dont le respect est surveillé par un cadre chargé du respect des engagements, qui se doit d'être indépendant.

Ces nouvelles exigences entraîneront d'importantes modifications dans le fonctionnement des gestionnaires de réseaux de transport.

2.2. Les évolutions en matière d'indépendance des gestionnaires de réseaux de distribution

En ce qui concerne l'indépendance des gestionnaires de réseaux de distribution, les textes publiés sont, sur le fond, identiques aux propositions initiales de la Commission européenne, qui datent de septembre 2007, soit moins de 3 mois après l'entrée en vigueur de l'obligation de séparation juridique. Dans ces conditions, les évolutions apportées sont moins importantes qu'en transport. Les dispositions des Directives 2003/54/CE et 2003/55/CE sur l'indépendance des gestionnaires de réseaux de distribution ont été maintenues et, trois compléments ont été apportés :

- « *pour exécuter[s]es tâches, le gestionnaire de réseau de distribution dispose des ressources nécessaires, tant humaines que techniques, matérielles et financières* ». Cette disposition devrait amener certains gestionnaires de réseaux à faire évoluer le périmètre d'activités jusqu'alors externalisées ;
- le respect du programme d'engagement (code de bonne conduite), déjà prévu par les textes antérieurs, doit être surveillé par un cadre chargé du respect des engagements, indépendant de la hiérarchie et qui doit avoir accès à toutes les informations du gestionnaire de réseau de distribution et des entreprises liées dont il a besoin pour l'exécution de sa tâche ;
- les gestionnaires de réseaux de distribution appartenant à une entreprise verticalement intégrée doivent s'abstenir, dans leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque, de toute confusion avec l'identité distincte de la branche fourniture de l'entreprise verticalement intégrée. Cette disposition devrait amener certains gestionnaires de réseaux de distribution ou entreprises de fourniture liées à faire évoluer leurs noms, logos et/ou marques commerciales.

RTE

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

Le code de bonne conduite de RTE n'a pas évolué au cours de l'année 2009, la dernière version datant de juillet 2008. RTE maintient donc ses engagements en matière de transparence, de protection des ICS et de non discrimination. Ceux-ci font, comme les années précédentes, l'objet d'une attention particulière de la part du management de RTE. Le code de bonne conduite et le rapport annuel sur son application sont facilement accessibles sur le site internet de RTE.

Le rapport 2009 de suivi du code de bonne conduite de RTE indique les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés ainsi que leurs résultats. Ces derniers mériteraient d'être plus développés, en citant par exemple les rapports de contrôle, quand ceux-ci concernent le code de bonne conduite ou l'indépendance. Enfin, les perspectives pourraient être regroupées et développées afin de constituer un véritable plan d'actions pour l'année à venir.

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des agents

Les agents de RTE bénéficient de formations concernant les principes du code de bonne conduite. En outre, chaque entité de RTE dispense à ses nouveaux arrivants une sensibilisation sur ce thème.

Si RTE n'a pas mis en place de dispositif régulier d'évaluation de la prise en compte par le personnel des principes de son code de bonne conduite (par exemple à l'issue des formations ou lors des entretiens annuels), cet aspect est contrôlé par sondage à l'occasion de contrôles et audits internes.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité

Pour RTE, les engagements et les actions en matière de transparence et d'objectivité peuvent être déclinés en trois points :

1.2.1. La concertation avec les utilisateurs

La concertation avec les utilisateurs du réseau public de transport s'effectue principalement dans le cadre du Comité des Utilisateurs du Réseau de Transport d'Électricité (CURTE).

RTE a développé un site internet interactif accessible à tous les membres du CURTE, et qui leur permet de participer activement aux consultations sur les projets d'évolutions concernant les règles de marché ou d'accès au réseau, de consulter l'ensemble des travaux, les propositions ou avis formulés par les autres membres du

CURTE ainsi que les suites qui y sont données. RTE entend, par cet outil, maintenir le fonctionnement efficace du CURTE, en toute transparence, avec tous les types d'utilisateur du réseau public de transport. Une dizaine de consultations ont ainsi pu être lancées grâce à cet outil depuis son ouverture fin octobre 2008. Des évolutions lui seront apportées pour enrichir ses fonctionnalités et améliorer son ergonomie. Il s'agit là d'un investissement efficace au service d'une concertation transparente avec les utilisateurs de réseau.

Les sujets de débat au sein de ces instances ont été nombreux en 2009. Un certain nombre d'entre eux ont donné lieu à des documents publiés, pour certains approuvés par la CRE (voir ci-dessous). Ces échanges ont également permis d'avancer la réflexion collective sur des sujets nouveaux et/ou complexes (effacements diffus, notion d'acteur d'effacement, évolution du compte ajustements-écarts, retour d'expérience sur les mécanismes d'allocation de capacité d'interconnexion par enchères, etc.).

RTE doit poursuivre les travaux de concertation tels qu'ils sont menés aujourd'hui, mais toutefois s'interroger sur la manière de gérer les cas où la concertation n'aboutit pas à un consensus. En effet, dans ces cas, RTE, en tant que rédacteur des documents soumis à concertation, est en situation d'arbitrer ou de tenter de trouver un compromis, ce qui n'est pas le but d'une concertation. Ce constat est d'autant plus important qu'au fur et à mesure de l'avancée des travaux de formalisation des règles de fonctionnement et d'accès au réseau public de transport, les sujets susceptibles de consensus seront vraisemblablement de moins en moins nombreux.

1.2.2. L'information sur les modalités d'application des dispositions techniques, réglementaires ou contractuelles

En 2009, RTE a poursuivi ses travaux relatifs à la documentation technique de référence. Ils ont principalement consisté à adapter celle-ci aux nombreuses évolutions réglementaires récentes. Ils ont également porté sur l'élaboration de trames-types relatives à des typologies d'utilisateurs jusqu'ici non traitées (sites en décompte). Les évolutions ont aussi concerné les dispositifs de marché mis en place pour assurer l'équilibre offre-demande et gérer les responsabilités d'écarts. À l'issue de ces travaux, de nouvelles règles relatives, d'une part, au mécanisme d'ajustement et à la programmation, d'autre part, au dispositif de responsable d'équilibre, ont été approuvées par la CRE et publiées. En outre, plusieurs règles d'allocation de capacité d'interconnexion ont évolué en 2009 et ont été approuvées par la CRE. Enfin, RTE a publié sur son site internet un document explicitant sa méthodologie de calcul des capacités d'interconnexions.

1.2.3. La communication et la publication de données

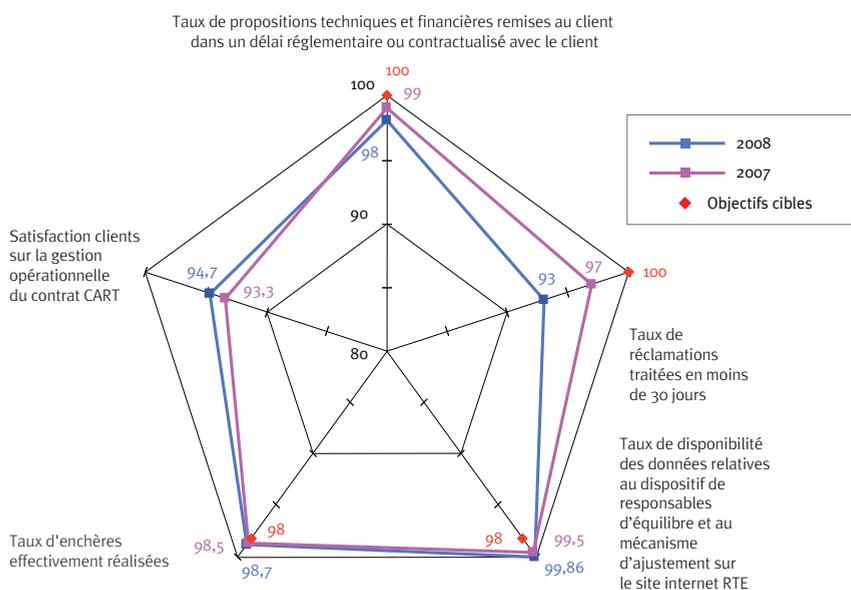
Afin d'améliorer l'information des acteurs en matière de raccordement, RTE a fait évoluer son dispositif relatif aux capacités d'accueil sur le réseau. Il publie dorénavant les potentiels de raccordement aux différents nœuds du réseau public de transport, compte tenu des projets en file d'attente. Ce nouveau dispositif permet aux acteurs de disposer d'une meilleure appréhension des capacités disponibles sur le réseau. Toutefois, le réseau 400 kV restait encore à intégrer dans cet outil début octobre 2009. Cet outil doit continuer à être mis à jour régulièrement. En outre, RTE doit être à l'écoute des acteurs en matière d'ergonomie. RTE continue par ailleurs à publier les données déjà disponibles en 2008.

1.3. Mesures complémentaires en matière de non discrimination

Le principe de non discrimination est pris en compte dans les processus et procédures élaborés par RTE dans le cadre de ses certifications. La CRE considère cette mesure comme particulièrement pertinente dans la mesure où elle permet d'utiliser les outils puissants et intégrés du management par la qualité au service de la non discrimination.

Les conditions de raccordement, d'accès au réseau ou d'utilisation des interconnexions doivent s'appliquer de manière non discriminatoire. Dans la mesure où les montants associés résultent déjà de mécanismes non discriminatoires et objectifs (coûts réels engagés pour les extensions de réseau, application du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité et mécanismes d'enchères qui plus est parfois opérés par des sociétés communes avec d'autres gestionnaires de réseaux de transport), l'attention de RTE doit se porter sur les conditions d'exécution de ces prestations. Il est dès lors nécessaire que RTE s'appuie sur des modèles de contrat publiés, démarche déjà largement engagée comme évoqué ci-dessus. Cette démarche doit être poursuivie, notamment pour traiter les cas un peu plus particuliers qui pourraient être rencontrés, comme cela a été fait en 2009 pour les sites en décompte. RTE doit également s'assurer que le parc de contrats en cours reste suffisamment homogène. La CRE a souligné dans ses rapports précédents sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux qu'en particulier le contrat actuel d'accès au réseau du producteur EDF devait se conformer au modèle. RTE prévoit de produire un nouveau modèle de CART producteur d'ici la fin 2010. La délibération de la CRE du 9 juillet 2009 relative à l'exercice de sa compétence d'approbation des modèles de contrat d'accès au réseau public de transport demande en outre à RTE d'aligner l'ensemble des contrats en cours sur le premier modèle de contrat approuvé.

Conformément aux demandes de la CRE, RTE a mis en place un indicateur relatif au respect des principes du code de bonne conduite, et publie celui-ci au sein de son rapport de suivi de mise en œuvre du code de bonne conduite :



Celui-ci prend en compte plusieurs dimensions du code de bonne conduite de RTE, et suit dans le temps l'évolution de la performance auto-évaluée de RTE. Le choix d'une représentation graphique globale permet une vision synthétique des résultats. La CRE ne peut que soutenir cette démarche.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

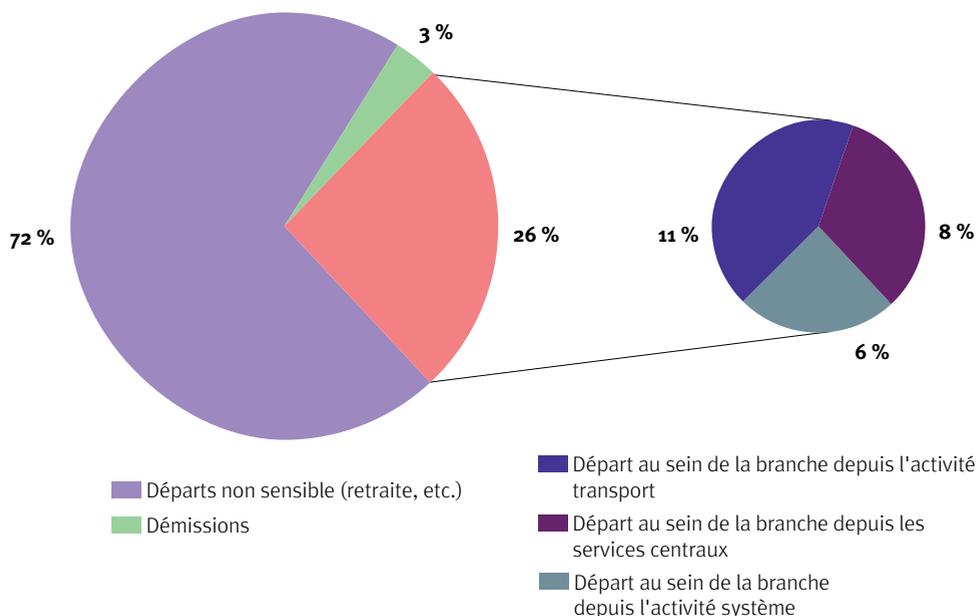
2.1. Le système d'information

RTE dispose, depuis 2000, d'un système d'information opérationnel séparé de celui d'EDF qui constitue un élément clé de la protection des ICS. RTE assure, lui-même, la maîtrise d'ouvrage de ce système. Les dispositions relatives à la protection des ICS sont intégrées dans l'expression des besoins lors de toute évolution du système d'information.

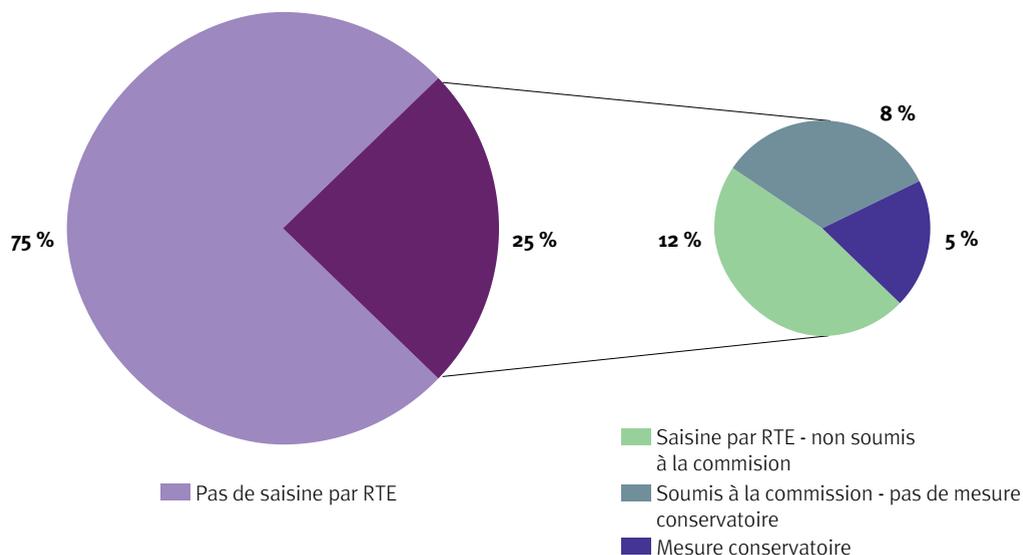
2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

L'article 13 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 modifiée a institué une commission chargée de rendre des avis lorsqu'un agent de RTE ayant eu à connaître des ICS souhaite exercer des activités dans le secteur de l'électricité en dehors de RTE. Cette commission peut fixer un délai (un « sas ») avant l'expiration duquel l'agent ne peut exercer de nouvelles fonctions incompatibles avec ses fonctions précédentes. C'est la direction de RTE qui décide de saisir la commission, si elle constate que l'agent concerné a eu à connaître des ICS dans l'exercice de ses fonctions. Cette commission ne traite pas du respect de règles générales de déontologie applicables au personnel de RTE, mais uniquement de la protection des ICS.

En 2008, sur l'ensemble des départs de RTE, 3 % étaient des démissions et 26 % étaient à destination d'autres entreprises du secteur de l'énergie, dont 23 % à destination du groupe EDF. Les autres départs (retraite, fin de CDD, etc.) ne présentent a priori pas de sensibilité particulière au regard des ICS. Sur ces 26 %, 6 % provenaient de l'activité système de RTE, 11 % de l'activité transport et 8 % des fonctions centrales.



36 dossiers ont été présentés par les entités opérationnelles de RTE au secrétariat de la commission, animé par la direction juridique de RTE. 19 dossiers ont donné lieu à une saisine formelle de la commission, qui a considéré qu'il convenait d'imposer des mesures conservatoires dans 7 cas. Celles-ci ont consisté en une période de « sas » d'une durée moyenne de 2,4 mois. Dans tous les cas, RTE a suivi l'avis de la commission.



Sur l'ensemble des départs au sein du secteur, RTE a estimé nécessaire de saisir la commission dans un peu moins de 25 % des cas. Le secrétariat de la commission a considéré que 12 % des départs méritaient effectivement d'être examinés par la commission, qui a imposé un sas dans environ 5 % des cas. Cette commission n'effectue aucun contrôle lui permettant de s'assurer que tous les dossiers qui auraient dû lui être soumis, l'ont effectivement été. Il convient de noter que plus de 70 % des dossiers présentés par RTE concernaient des agents de l'activité système, ce qui se comprend aisément, l'activité transport, et, dans une moindre mesure, les services généraux, étant peu concernés par la problématique des ICS.

Tous les salariés temporaires de RTE, ainsi que les personnels des prestataires, signent un engagement de confidentialité.

2.3. La formation des agents sur les ICS

Pour permettre la bonne application des règles relatives aux ICS, RTE a mis en place un dispositif de sensibilisation destiné aux nouveaux arrivants.

En outre, des actions de formation sont réalisées à destination des agents particulièrement exposés en la matière (dispatchers, chargés de relations clientèle etc.), soit lors de séances spécifiques, soit au cours des modules métier. Des actions spécifiques ont été engagées en 2009 vis-à-vis des agents qui interviennent sur les systèmes d'information. Elles seront poursuivies en 2010.

La gestion de la confidentialité est intégrée au système qualité de RTE au travers du déploiement des activités par processus. Des listes des données qui doivent être protégées (ICS ou autre) ont été établies au travers de 7 référentiels métiers

et sont actualisées régulièrement. Tous les documents sont classifiés en fonction de leur niveau d'accessibilité avec, par exemple dans certaines unités, pour les documents externes, un système d'étiquettes autocollantes.

2.4. La séparation des locaux

Le nombre de locaux communs à RTE et EDF était faible en 2008. Un nouveau site est toutefois rentré dans cette catégorie en 2009. En effet RTE a repris à son compte l'activité d'études et d'expérimentation des travaux sous tension du groupe, ce qui accroît son autonomie en matière de recherche et développement. RTE a d'ores et déjà prévu le transfert de l'essentiel de cette activité sur un site propre et étudie le transfert des personnels restants.

Sur les deux implantations qui restaient partagées en 2008, l'une a été séparée, et la séparation de l'autre a été décidée. RTE n'a donc plus qu'à finaliser ses projets.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

3.1. Le traitement des réclamations

RTE dispose d'un système de recueil et de traitement des réclamations unique pour tous les clients et acteurs du marché depuis début 2008. Les principes de fonctionnement de ce système sont détaillés sur le site internet de RTE. Sur la période allant de mi-2008 à mi-2009, 103 réclamations ont été déposées, contre 108 pour les 12 mois précédents. Le nombre de réclamations est donc stable, après une forte baisse l'année précédente.

Aucune réclamation n'était relative à la discrimination ou à la confidentialité. La thématique la plus importante des réclamations est l'accès au réseau, et notamment la qualité d'alimentation. Le contenu des réclamations nourrit la démarche d'amélioration continue de RTE.

Le délai moyen de réponse provisoire à une réclamation par RTE est de 7 jours et celui de réponse définitive de 15 jours. Le dispositif de recueil et de traitement des réclamations de RTE lui permet donc d'être réactif.

3.2. Points de progrès du plan d'actions de RTE

Le code de bonne conduite de RTE se caractérise par une certaine stabilité dans les actions engagées au titre du suivi de l'application du code de bonne conduite, s'appuyant sur la formation des agents, le système qualité de RTE, des audits internes et externes.

La CRE constate que RTE a centré sa démarche sur l'évaluation continue du respect du code de bonne conduite dans la mise en œuvre de ses processus. Cette démarche gagnerait à être complétée d'une évaluation de la connaissance et de la mise en œuvre de celui-ci par les agents, au-delà des formations initiales qu'ils reçoivent sur ce sujet.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

L'architecture du contrôle interne de RTE a été revue en 2009. Désormais, des contrôles sont mis en place à chaque niveau de management du gestionnaire de réseau, sur la base des objectifs de l'entité en question et d'une analyse des risques supportés par celle-ci. C'est également le cas au plus haut niveau de l'entreprise

(comité exécutif). RTE a vérifié en 2009 la sécurité de ses systèmes d'information au regard de la protection des ICS et a fait réalisé un audit sur la mise en œuvre du code de bonne conduite. Ce dernier a conclu que les principes inscrits dans le code étaient bien compris et mis en œuvre par le personnel de RTE. RTE gagnerait à publier les extraits pertinents de ces rapports d'audit en annexe de son rapport de suivi de mise en œuvre de son code de bonne conduite.

RTE a conduit fin 2008 une enquête de satisfaction clientèle, qui a, pour la première fois, abordé la question de la transparence telle que perçue par les clients de RTE. 87 % des clients interrogés considèrent que RTE mène une politique de transparence auprès de ses clients. En outre, RTE s'appuie sur l'analyse des résultats détaillés de cette enquête pour identifier des pistes de progrès en matière de transparence, comme l'amélioration de l'information sur les évolutions du réseau public de transport (évolutions, capacités d'accueil, etc.) ou sur l'application du tarif d'utilisation. Au cours de cette même enquête, 90 % des clients interrogés ont estimé que RTE traite ses clients de façon non discriminatoire contre 81 % lors de l'enquête comparable menée en 2006. La perception qu'ont les clients de RTE du respect par celui-ci des principes de son code de bonne conduite est donc largement positive.

La CRE a, par ailleurs, mené en 2009 un audit sur le traitement des demandes de raccordement d'installation de production au sein d'une unité opérationnelle de RTE. Cet audit a conclu d'une part, que le code de bonne conduite de RTE avait une place importante dans les préoccupations de cette unité et que la mise en œuvre de celui, en s'appuyant fortement sur la démarche qualité de RTE, garantissait la prise en compte de ses principes, et le recours à une démarche d'amélioration continue en cas d'écart constaté. D'autre part, la procédure de traitement des demandes de raccordement de RTE en vigueur présente, du fait de l'intervention de nombreux acteurs et du fort degré d'harmonisation au fil de l'eau, des éléments de robustesse vis-à-vis du risque de discrimination par un acte isolé. L'examen de dossiers concrets n'a pas révélé d'écart par rapport aux documents publiés par RTE en la matière et n'a pas mis en lumière de cas de discrimination.

4. DEMANDES DE LA CRE

L'organisation et les procédures de RTE sont de nature à prévenir les discriminations et à assurer la confidentialité des ICS. RTE pourrait toutefois renforcer son dispositif en évaluant la performance individuelle de ses agents au regard des principes de son code de bonne conduite, au moins en ce qui concerne les personnels les plus exposés. En outre, RTE semble pouvoir encore progresser en matière de transparence et d'objectivité :

- en évaluant l'opportunité de la mise en place d'une mesure régulière de la performance individuelle des agents au regard des principes de son code de bonne conduite, au moins en ce qui concerne les personnels les plus exposés ;
- en engageant une réflexion sur la manière de traiter les situations où la concertation n'amène pas à l'émergence d'un consensus ;
- en poursuivant la mise à jour des informations publiées sur son site internet en fonction des retours des utilisateurs ;
- en annexant à son rapport de suivi de la mise en œuvre du code de bonne conduite les extraits pertinents des rapports d'audit internes ou externes.

2^e PARTIE

L'indépendance de RTE

Dans le présent rapport, la CRE porte un regard sur l'indépendance de RTE au vu des dispositions de la directive 2003/54/CE, telles que transposées en droit français. Conformément aux dispositions de la directive 2009/72/CE, la CRE devra vérifier, dans le cadre de la procédure de certification prévue, que les GRT se conforment aux nouvelles obligations des directives en matière d'indépendance, tel que développé dans le focus relatif au 3^e paquet énergie. RTE devra entamer au cours de l'année 2010 les travaux préparatoires à sa future demande de certification.

1. MOYENS PROPRES DE RTE

1.1. Ressources matérielles

RTE semble disposer des ressources matérielles nécessaires à son activité de gestionnaire de réseau de transport. En effet, outre la possession du réseau lui-même, RTE dispose des moyens de conduite, d'exploitation, informatiques et d'intervention propres à l'exercice de son cœur de métier.

1.2. Ressources humaines

RTE semble disposer des ressources humaines nécessaires à l'exploitation et au développement du réseau public de transport en employant plus de 8000 collaborateurs. Aucun d'entre eux n'est détaché d'EDF. La répartition par métiers est la suivante : système électrique 17 % (gestion de flux, accès au réseau, sûreté du système électrique et maîtrise d'ouvrage du développement du réseau), transport électrique 69 % (gestion, maintenance et ingénierie du développement du réseau) et fonctions centrales 14 %.

Lors d'un audit sur la gestion des ressources humaines mené en 2009, la CRE a constaté que RTE développait sa stratégie RH et son discours en la matière en toute indépendance vis-à-vis du groupe. RTE identifie ses enjeux propres et met en place des dispositifs pour tenter d'y répondre de manière totalement autonome. RTE est également largement autonome en matière de gestion des ressources humaines et est, dans tous les cas, en mesure de prendre des décisions dans le domaine des RH de manière totalement indépendante. Suite à sa filialisation en 2005, RTE s'est doté d'une direction des ressources humaines propre afin notamment de procéder au remplacement des accords d'entreprise applicables qui étaient alors ceux de la maison-mère.

Pour les personnels de RTE, les passerelles entre ledit gestionnaire de réseau de transport et EDF restent étroites : d'une part, un tiers du personnel recruté par RTE (30 % de ses cadres) est originaire du groupe EDF ; d'autre part, EDF est l'employeur de 76 % des personnels de RTE qui continuent à avoir une activité professionnelle

après le départ de RTE (75 % pour les cadres). Ces proportions ne doivent pas prêter à confusion, dans la mesure où il est normal que les personnels quittant RTE poursuivent leur activité professionnelle en grande majorité dans le secteur de l'électricité, où le poids du groupe EDF est très important.

RTE dispose, en outre, de services transverses autonomes. C'est le cas en particulier du domaine juridique, RTE disposant depuis plusieurs années d'une direction dédiée séparée de celle d'EDF et qui ne participe pas à des services communs. Par ailleurs, un spécialiste en fiscalité a été recruté en 2009, ce qui permet à RTE un examen et un suivi de ses dossiers sans solliciter l'appui d'EDF. Enfin, RTE s'est engagé dans une démarche de recours à des appels d'offre lors de l'arrivée à échéance de ses polices d'assurance, actuellement souscrites *via* le groupe.

1.3. Ressources financières

Depuis 2006, RTE est sorti du *cash pooling* du groupe EDF et a créé son propre service de gestion de trésorerie. RTE accède donc, indépendamment de sa maison-mère, aux ressources financières de court terme nécessaires à son activité.

RTE a, en outre, procédé au refinancement d'une partie de ses emprunts à long terme auprès d'EDF en faisant directement appel aux marchés financiers en 2006 et en 2008. La dette à long terme de RTE est actuellement composée pour 53 % par des emprunts négociés directement par RTE, alors qu'au moment de la filialisation, le seul débiteur à long terme de RTE était EDF.

2. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

2.1. Structure de gouvernance

RTE est une société anonyme à directoire et conseil de surveillance. Ce choix, conduisant à séparer les fonctions de contrôle et de gestion, est plus conforme à l'esprit d'indépendance que la forme classique à conseil d'administration. La liste des membres du conseil de surveillance a été complétée sur le site internet de RTE en indiquant, le cas échéant, leurs fonctions au sein d'EDF. Toutefois, contrairement aux recommandations de la CRE, le conseil de surveillance de RTE comporte des membres des instances décisionnaires d'EDF (comité exécutif) mais pas de personnalité indépendante.

En application des statuts de RTE, son conseil de surveillance a créé un comité des rémunérations début 2009, composé de deux membres, un représentant d'EDF et un représentant de l'État. Il est chargé d'émettre des avis relatifs aux rémunérations des membres du Directoire.

2.2. Gestion quotidienne et décisions d'investissement

Selon les statuts de RTE, les opérations qui concourent directement à l'exploitation, à l'entretien et au développement du réseau de transport, prévues dans le programme d'investissements approuvé par la CRE, sont décidées par le directoire qui en informe le conseil de surveillance.

Le conseil de surveillance se prononce toutefois sur la constitution de sûretés ou garanties de toute nature pour des opérations d'un montant supérieur à 20 M€ relatives au développement du réseau public de transport d'électricité et d'un montant supérieur à 5 M€ pour les autres opérations.

Ces dispositions sont compatibles avec les exigences de la directive du 26 juin 2003 et de la loi du 9 août 2004, la compétence du conseil de surveillance en matière de sûretés ayant pour conséquence principale de lui permettre de contrôler le niveau d'endettement de RTE.

2.3. Organisation relative au code de bonne conduite

Selon les statuts de RTE, le président du directoire est responsable de la définition et de la mise en œuvre du code de bonne conduite. Le suivi de sa mise en œuvre est assuré par le secrétariat général de RTE, qui rédige notamment le rapport de suivi du code de bonne conduite.

3. RELATIONS AVEC LE GROUPE

RTE et le groupe EDF sont liés par un ensemble d'environ 80 contrats de nature commerciale ou financière.

3.1. Relations commerciales entre RTE et le groupe

RTE et le groupe EDF entretiennent inévitablement un certain nombre de relations commerciales en tant qu'acteurs du système électrique. Dans ce cas, leurs relations doivent se fonder sur les clauses-type qui sont élaborées à destination des acteurs du système électrique placés dans la même situation.

RTE et le groupe EDF entretiennent également un certain nombre de relations spécifiques en raison de leurs liens capitalistiques et de l'histoire de la filialisation de RTE. La CRE considère que le recours aux services de la maison-mère est de nature à affaiblir l'indépendance de la filiale. Dès lors, le recours à ces services ne doit être admis que dans des cas limités, lorsqu'il est impossible à la filiale d'obtenir ce service par des prestataires tiers ou lorsqu'elle le peut mais à des conditions économiques défavorables par rapport à celles offertes par EDF. En pratique, le recours à des procédures transparentes (appel d'offre, etc.) semble être la meilleure garantie.

3.2. Relations financières entre RTE et le groupe

Comme évoqué ci-dessus, 47 % de la dette à long terme de RTE est détenue par EDF. RTE a mis en place une politique de refinancement progressif sur les marchés. La part de la dette à long terme de RTE détenue par EDF diminue donc progressivement au fur et à mesure de l'arrivée à échéance des emprunts auprès d'EDF et de la souscription d'autres emprunts à l'extérieur du groupe. RTE gère par ailleurs sa trésorerie de manière autonome.

3.3. Moyens partagés

RTE a mis en place des règles en matière de recours à des prestataires extérieurs dans certains domaines :

- les conseils et avocats qui représentent RTE sont distincts de ceux d'EDF afin d'éviter tout conflit d'intérêt ;
- RTE a retenu le principe d'un collège de commissaires aux comptes composé de deux cabinets dont l'un au moins ne certifie pas les comptes d'EDF. À la suite de la démission en 2009 d'un de ces deux cabinets, un nouveau commissaire aux comptes a été nommé, qui n'exerce pas de mandat en la matière pour le compte d'EDF.

Par ailleurs, RTE dispose, depuis 2006, d'une commission des marchés qui lui est propre et l'essentiel des achats de travaux nécessaires à l'activité de RTE est réalisé par ses services sans recourir aux marchés d'EDF.

3.4. Communication

RTE dispose d'une direction de la communication qui relève de l'autorité directe du président du Directoire. Celle-ci définit et met en œuvre sa politique de communication dans le cadre d'un schéma directeur spécifique. EDF ne participe ni à la rédaction ni à l'approbation de ce schéma. Ce schéma a été mis en œuvre de manière indépendante notamment à l'occasion d'événements importants en 2009 comme la tempête Klaus, la publication du bilan prévisionnel pluriannuel de l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité en France ou encore la publication du premier bilan annuel sur la qualité de l'électricité.

Conformément aux demandes de la CRE, RTE a préparé un projet de convention entre RTE et EDF pour définir les rôles de chacune des deux sociétés afin que, lorsqu'elles effectuent des opérations de communication, l'indépendance de RTE soit pleinement assurée et que les messages diffusés n'entraînent pas de confusion dans l'esprit du public. Le président de la CRE a eu l'occasion de signaler à RTE que cette convention devait se conformer aux principes qui sont énoncés dans le focus sur la communication du présent rapport. RTE a établi, à l'automne 2009, un projet de convention conforme à ces principes. À la date de rédaction du présent rapport, ladite convention n'a pas encore été signée, les échanges entre RTE et EDF se poursuivant.

RTE déclare ne mener, par principe, aucune action de communication en commun avec EDF et appliquer sans attendre, et pleinement, les principes énoncés dans ce projet.

Par ailleurs, les actions de communication d'EDF ne doivent pas non plus entretenir la confusion quant aux rôles de différents acteurs du système électrique en marché ouvert, et ne doivent pas lui permettre de bénéficier de l'image de marque des actions de RTE dans le cadre de ses missions. La CRE constate qu'en dehors de sa communication relative à la tempête Klaus et de son émission obligatoire évoquées ci-dessous, EDF n'a publié aucun communiqué de presse ni aucun dossier de presse mêlant domaine régulé et domaine concurrentiel.

La communication d'EDF lors de la tempête Klaus a été contraire aux exigences évoquées ci-dessus. EDF a émis un communiqué de presse indiquant par exemple que « *face à la gravité de la tempête qui vient de s'abattre sur le sud-ouest de la France affectant plusieurs départements, le Groupe EDF s'est immédiatement mobilisé pour apporter un renfort exceptionnel* ». EDF s'est ainsi accaparé les bénéfices d'image des opérations conduites par ERDF et RTE. De telles pratiques doivent être proscrites.

Le plan de continuité électrique récemment élaboré par le secrétariat général de la défense nationale respecte le rôle des différents acteurs et l'indépendance de RTE. Il confie la communication relative à la situation électrique globale et au contexte général provoqué par la crise au gouvernement, limitant les autres acteurs à la communication dans leurs domaines de responsabilité respectifs, ce qui restreint la communication d'EDF aux questions de fourniture à ses propres clients, aux aspects relatifs à ses moyens de production et aux impacts financiers liés à l'éventuelle atteinte au patrimoine du groupe. Toutefois, l'annexe à ce document, relative à l'organisation d'EDF en matière de gestion de crise, indique que « *EDF dispose d'une politique de gestion de crise. [Sa] mise en œuvre [...], dans toutes les entités du*

groupe EDF, lui permet de maîtriser les situations dans lesquelles son patrimoine, ses activités, ses personnels ou son image sont menacés ». Cette disposition trop large est de nature à limiter l'indépendance de RTE. La CRE demande donc à RTE de mettre en œuvre uniquement son propre dispositif de gestion de crise.

EDF a émis un emprunt obligataire à la fin du premier semestre 2009. Un communiqué de presse d'EDF du 16 juin 2009 indique que : « *pour [le] Président Directeur Général d'EDF : "EDF propose aux Français une opportunité de contribuer au financement du premier investisseur industriel du pays. EDF a encore accru très significativement son effort d'investissement en France en 2009 pour la modernisation et le développement de ses infrastructures de production et d'acheminement d'électricité ainsi que le développement d'énergies renouvelable"* ». Le président d'EDF a en outre indiqué, lors d'une interview radiophonique le 17 juin 2009 que l'emprunt lancé par son groupe servirait à « *investir en France* » notamment « *pour moderniser nos infrastructures, c'est-à-dire les lignes de transport de courant à haute tension, à basse tension, le réseau* ». EDF a donc indiqué expressément que l'émission en question servirait à financer des investissements dans les réseaux, ce qui est inexact eu égard au financement propre de RTE et d'ERDF. Cette formulation a été de nature à entretenir la confusion dans l'esprit des consommateurs et souscripteurs. De telles pratiques ne doivent pas se reproduire.

4. GARANTIES D'INDÉPENDANCE DES DIRIGEANTS ET DU PERSONNEL DE RTE

4.1. La protection des intérêts professionnels des dirigeants de RTE

La loi du 9 août 2004 et son décret d'application n°2005-1481 du 25 novembre 2005 déterminent les garanties des intérêts professionnels des dirigeants de RTE. En particulier, la rémunération des membres du directoire est déterminée par décision conjointe du ministre chargé de l'économie et des finances et du ministre chargé de l'énergie, leur garantissant de ce point de vue une indépendance complète vis-à-vis de tout producteur ou tout fournisseur.

Dans ce cadre, le comité des rémunérations, qui a été mis en place en 2009, transmet ses propositions aux ministres sur l'ensemble des éléments de rémunération des membres du directoire et en informe le conseil de surveillance. La délibération du conseil de surveillance qui fixe les rémunérations de chacun des membres du directoire n'intervient qu'après approbation par les ministres de la proposition du comité des rémunérations. Ce mode d'organisation ne présente pas de problème au regard des exigences d'indépendance de RTE.

Par ailleurs, les membres du directoire ne peuvent être révoqués qu'après avis motivé de la CRE.

Enfin, les statuts de RTE prévoient un alignement de la durée des mandats des membres du conseil de surveillance et des membres du directoire, ce qui est conforme aux préconisations développées par la CRE en matière d'indépendance de gestion des réseaux vis-à-vis des autres activités des groupes intégrés.

4.2. La protection des intérêts professionnels des personnels de RTE

Les statuts de RTE, approuvés par décret n° 2005-1069 du 30 août 2005, confèrent au seul directoire l'autorité sur les cadres et agents exerçant au sein de la société, ce qui constitue un point positif pour l'autonomie de gestion de RTE.

Par ailleurs, la rémunération des personnels du gestionnaire de réseau ne doit dépendre que des résultats de celui-ci, et non de ceux de la maison-mère. En 2008, la masse salariale des agents statutaires de RTE se composait pour 75 % d'une rémunération principale déterminée en application du statut des personnels des industries électriques et gazières, pour 4 % d'une rémunération liée à la performance individuelle assise sur l'atteinte des objectifs individuels, pour 3 % d'un intéressement fondé sur des critères propres à RTE, pour 3 % d'incitation à l'épargne et pour 15 % de rémunérations complémentaires. Parmi ces dernières se trouve l'avantage en nature énergie, ou « tarif agent », dont les modalités de gestion ne doivent pas conduire à ce que les agents de RTE aient des intérêts auprès de fournisseurs d'énergie en particulier. De telles modalités de gestion n'empêchent nullement RTE de mettre en place une rémunération qui prend en charge une partie de la consommation d'énergie de ses salariés, quel que soit leur fournisseur. RTE doit engager une évaluation des adaptations de ce dispositif qui seraient nécessaires et, le cas échéant, initier les travaux préparatoires à ces adaptations.

Les œuvres sociales des institutions représentatives du personnel de RTE sont gérées au niveau de la branche par la CCAS (Caisse Centrale des Activités Sociales). Leur gestion échappe complètement à RTE. Les moyens alloués à la CCAS sont définis par le statut des industries électriques et gazières⁸, qui prévoit « *un prélèvement de 1 % sur les recettes des exploitations* ». Cette assiette du 1 % est basée sur le chiffre d'affaire du groupe EDF. Le montant de la somme allouée à la CCAS est refacturé par EDF à RTE au prorata de ses effectifs dans le groupe. Cette répartition amène à considérer que les avantages dont bénéficient les salariés de RTE par l'intermédiaire de la CCAS ne sont pas des avantages du fait du groupe mais seulement du fait de RTE. La contractualisation de cette pratique doit toutefois être vérifiée par RTE.

Enfin, il est indispensable que l'article 11 de la loi du 6 août 1986 et l'article 26 de la loi du 9 août 2004, offrant des conditions préférentielles d'achat de titres EDF à son personnel, mais aussi à celui de toutes ses filiales, soient revus afin de ne pas créer, pour le personnel de RTE, des conflits d'intérêt.

8. Article 25-4

5. DEMANDES DE LA CRE

La situation de RTE au regard des critères de l'indépendance tels que définis par la loi du 9 août 2004 est actuellement satisfaisante et la CRE salue l'implication du plus haut niveau de l'entreprise en la matière.

- La CRE demande à RTE :

- d'entamer les travaux préparatoires à sa future demande de certification au regard des dispositions de la directive 2009/72/CE ;
- d'évaluer quelles évolutions seraient nécessaires à un besoin d'adaptation du dispositif de rémunération en nature énergie à confirmer et de vérifier la contractualisation avec EDF des modalités de détermination de la contribution de RTE au montant dû par le groupe aux œuvres sociales de la branche des IEG ;
- le cas échéant, de ne mettre en œuvre que son propre dispositif de gestion de crise.

- La CRE demande à EDF :
 - de ne pas communiquer sur les activités opérationnelles de ses filiales régulées ;
 - de restreindre le plan de gestion de crise groupe de façon à ne pas limiter l'indépendance des filiales régulées ;
 - que les membres du conseil de surveillance de RTE ne fassent pas partie des instances décisionnaires d'EDF.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES À RTE :

• Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :

- évaluer l'opportunité de la mise en place d'une mesure régulière de la performance individuelle des agents au regard des principes de son code de bonne conduite, au moins en ce qui concerne les personnels les plus exposés ;
- engager une réflexion sur la manière de traiter les situations où la concertation n'amène pas à l'émergence d'un consensus ;
- illustrer le rapport de suivi de la mise en œuvre du code de bonne conduite par les extraits pertinents des rapports d'audits internes ou externes.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À EDF :

• Travaux à poursuivre et nouvelles demandes et propositions :

- les membres du conseil de surveillance de RTE ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires d'EDF ;
- ne pas communiquer sur les activités opérationnelles de ses filiales régulées ;
- permettre la signature d'une convention de communication avec RTE, conforme aux exigences de la CRE ;
- restreindre le plan de gestion de crise groupe de façon à ne pas limiter l'indépendance des filiales régulées.

GRTgaz

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des agents (hors ICS)

Le code de bonne conduite a été réédité en 2009 et prend en compte les modifications d'organisation intervenues au 1^{er} janvier 2008 liées à son suivi et à sa mise en œuvre. Le secrétaire général de GRTgaz est chargé de la mise à jour du code ainsi que du contrôle de la mise en œuvre des mesures imposées pour son application. Le code est bien intégré dans la culture des agents.

La CRE note la mise en œuvre intéressante d'une initiative locale sous la forme d'un questionnaire destiné à former les agents sur le code de bonne conduite et ses modalités d'application. Il est souhaitable que ce type d'initiative, bénéfique à la diffusion et à la pérennisation du niveau de maturité atteint en termes de bonne conduite, puisse être déployé plus largement.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité

GRTgaz publie son code de bonne conduite, en français et en anglais, sur son site internet. Il est facilement accessible et expose clairement les mesures prises pour assurer la transparence, la non discrimination et la confidentialité.

Les informations destinées à l'ensemble des utilisateurs sont mises à disposition sur le site internet de GRTgaz. Quelques évolutions notables des informations mises à disposition sur le site ont été opérées en 2009. GRTgaz a publié en avril 2009 le catalogue complet de ses offres de produits et services pour le transport de gaz naturel. Ce document pédagogique traite également des principes et de la gestion de l'équilibrage, donne des indications pratiques sur la gestion du contrat au quotidien et rappelle le dispositif de concertation. De plus, un guide de la facturation à vocation pédagogique ainsi qu'un outil d'aide à la décision pour réserver les capacités sur le réseau principal de GRTgaz ont été mis en ligne afin de faciliter la compréhension de l'offre par les expéditeurs. Le contenu du site recueille 97 % de satisfaction auprès des expéditeurs. (source : baromètre 2009)

Les évolutions de l'offre de service sont annoncées aux expéditeurs par la lettre d'information spécialisée « ShipOnline » éventuellement complétée de communiqués de presse. Quinze numéros de « ShipOnline » ont été publiés sur la période de juillet 2008 à juin 2009. GRTgaz propose également une lettre d'information spécifique aux clients industriels.

L'accès au site sécurisé « espace client transport » offre aux deux catégories d'utilisateurs du réseau de transport, les expéditeurs et les consommateurs, des services

d'information complémentaires de ceux accessibles sur le site internet. La forme et le contenu du site sécurisé « Espace Client Transport » sont jugés satisfaisants par les expéditeurs.

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 TIGF l'instance « concertation gaz ». Ce dispositif a été présenté le 20 octobre 2008 et se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation de la concertation qui organise le programme de travail en le basant sur 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.

Le site internet de la concertation gaz a été mis en ligne, en version française et anglaise, au premier trimestre 2009. Ce site est dédié au processus de concertation animé par les transporteurs et permet aux acteurs ne participant pas à la concertation de se tenir informés de l'avancement des travaux.

Conformément à la demande de la CRE, GRTgaz publie sur son site internet les modalités de facturation du service de détermination précise des énergies livrées.

1.3. Mesures complémentaires en matière de non discrimination

Aucun cas de discrimination n'a été constaté. Les résultats de l'enquête clients montrent que la non discrimination est reconnue par les expéditeurs du réseau.

GRTgaz a participé en 2009 aux réunions du groupe de travail « indicateurs de suivi de l'application du code de bonne conduite » sous l'égide de la CRE. Les réflexions du groupe de travail doivent permettre à GRTgaz de construire un indicateur global de respect de la règle de non discrimination pour 2010.

À la suite d'une demande de la CRE visant à assurer la cohérence des coûts de raccordement relativement aux services fournis à l'ensemble des clients industriels connectés au réseau de transport, qu'ils aient ou non exercé leur éligibilité, GRTgaz a engagé une révision des contrats de raccordement qu'il a avec chaque fournisseur historique.

À fin juin 2009, GRTgaz avait 633 contrats de raccordement en vigueur ainsi que 8 clients industriels raccordés à son réseau ayant exercé leur éligibilité sans avoir pour autant conclu un contrat de raccordement. La CRE demande à GRTgaz de maintenir ses efforts pour signer un contrat de raccordement avec tous les clients raccordés qui ont exercé leur éligibilité. En effet, les refus de quelques clients raccordés de conclure ce type de contrat conduit de fait à des différences de traitement injustifiées.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

Aucune divulgation d'ICS n'est à signaler.

2.1. Le système d'information

Une revue de l'ensemble des habilitations d'accès aux applications informatiques du système d'information client a été effectuée en 2009. Elle inclut un examen des causes de dysfonctionnements dans la gestion des habilitations. De plus, chaque unité de GRTgaz effectue une revue annuelle des habilitations aux bases d'information locales concernant des ICS. Un effort particulier a été consenti depuis une

année pour sécuriser l'accès aux données concernant les projets de centrales de production d'électricité à partir du gaz.

GRTgaz déploie progressivement un nouveau système de gestion et de sécurisation des habilitations GAIA (Gestion des Accès, des Identités et des Authentifications) qui doit devenir le système unique de gestion des habilitations de toutes les applications. Le système a pour objet de sécuriser la protection des données tout en augmentant le confort d'utilisation. Toutes les applications informatiques spécifiques à GRTgaz seront sécurisées par GAIA d'ici fin 2009.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Une décision du directeur général de GRTgaz diffusée à l'ensemble du personnel précise que tout contrat conclu avec un prestataire externe doit comporter une clause de confidentialité destinée à protéger les informations commercialement sensibles.

Une procédure de gestion des départs de personnes hors de GRTgaz est précisée dans le code de bonne conduite de GRTgaz. Les agents occupant des emplois nécessitant l'accès à des informations commercialement sensibles et qui ont quitté GRTgaz ont vu leur situation examinée. Cet examen a permis de fixer au cas par cas : la durée pendant laquelle ces personnes n'ont plus eu accès à des informations commercialement sensibles avant leur départ, la date de suppression des habilitations aux applications et bases informatiques concernées, ainsi que l'activité qu'ils devaient exercer en attente de leur départ. À titre illustratif, les demandes de départs des agents de GRTgaz région val de Seine vers le secteur non régulé sont examinées au cas par cas, en associant étroitement le secrétariat général pour les personnels ayant eu accès à des ICS. Le cas s'est présenté à une seule reprise au cours de l'année 2009. Il a été demandé à l'agent d'effectuer une période de « sas » de 1 mois sans accès aux ICS avant son départ.

2.3. La formation des agents sur les ICS

Un document interne précise les informations élémentaires élaborées et utilisées par GRTgaz qui ont le statut d'informations commercialement sensibles. L'ensemble du personnel de GRTgaz est informé que la loi prévoit des sanctions pénales en cas de divulgation d'ICS. Une note d'organisation recense les personnels susceptibles d'accéder à des ICS et décrit la procédure d'habilitation, les applications sensibles, et les courriers d'information à communiquer aux agents à leur arrivée (agent, apprenti, stagiaire, intérimaire et saisonnier). La plaquette d'information interne relative au code de bonne conduite est également remise à l'accueil des nouveaux arrivants. La sensibilisation des nouveaux arrivants au siège de GRTgaz, en particulier à la direction commerciale, est renforcée en étant effectuée par le secrétariat général.

Une sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de sûreté des systèmes d'information est imposée à chaque nouvel arrivant. À cet effet, un fascicule « SécuFD » est remis à tous les nouveaux arrivants. Ces règles font, en outre, l'objet de rappels réguliers à l'ensemble des salariés. Les différentes unités de GRTgaz ont informé chaque nouvel agent par un courrier nominatif relatif à l'obligation de confidentialité et aux dispositions de protection des informations commercialement sensibles.

2.4. Les locaux

Les locaux occupés par GRTgaz doivent être séparés et distincts de ceux occupés par d'autres personnels de GDF Suez. Les bureaux des services centraux de GRTgaz sont actuellement partagés avec ceux de la branche infrastructures de GDF Suez (dont Storengy et Elengy). Les équipes de GRTgaz cohabitent, à des étages séparés d'un même bâtiment, avec du personnel non GRTgaz de la branche infrastructures de GDF Suez. Un système d'accès par badge interdit toutefois l'accès aux locaux occupés par GRTgaz à toute personne extérieure à la filiale, non dûment habilitée.

Cette situation devrait évoluer positivement en 2010 dans la mesure où GRTgaz prévoit de déménager dans de nouveaux locaux qui permettront une véritable séparation avec les personnels non GRTgaz de GDF Suez.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

Depuis le 1^{er} janvier 2008, le directeur général de GRTgaz a confié au secrétaire général la mission de vérifier et coordonner les actions relevant du code de bonne conduite et d'être garant de sa bonne application.

3.1. Le traitement des réclamations

Aucune plainte concernant la non discrimination n'a été reçue. La procédure de dépôt d'une réclamation est facilement accessible et clairement exposée sur le site internet de GRTgaz. Le chargé de relations clientèle ou responsable grands comptes est l'interlocuteur privilégié du client et répond à toute réclamation formulée par ce dernier.

Les réclamations sont traitées conformément à la procédure interne « traitement des dysfonctionnements, des réclamations et suivi des actions d'amélioration » qui prévoit successivement l'enregistrement de la réclamation, l'envoi sous 10 jours de l'accusé de réception au client, l'analyse et l'information du client des suites données à la réclamation sous 30 jours. En cas de complexité nécessitant un traitement plus long de la réclamation, une information est envoyée au client pour lui préciser la durée approximative de traitement de sa réclamation.

L'analyse de ces réclamations, notamment de leur fréquence pour un même client ou de leur existence pour un nouvel entrant, peut permettre de prévenir tout risque de discrimination. Dans le cadre de son système de management, GRTgaz établit une synthèse régulière des réclamations de ses clients et des actions entreprises en conséquence.

67 réclamations ont été enregistrées sur l'année 2009, dont 56 font suite à l'enquête clientèle réalisée par GRTgaz (une réponse de non satisfaction est enregistrée comme une réclamation). Les réclamations concernent différents sujets : les modalités de vente de capacités (36 %), la gestion et le suivi des contrats (13 %), le fonctionnement du site ECT (22 %), les travaux de maintenance (21 %) ainsi que la facturation (6 %). Il n'y a pas d'évolution notable de la répartition des réclamations par rapport à l'année précédente.

3.2. Points de progrès du plan d'actions du gestionnaire de réseau

Il est souhaitable que GRTgaz renforce ses actions de formation en lien avec le code de bonne conduite afin d'assurer le maintien du niveau de maturité acquis. Ainsi certaines actions en région pourraient faire l'objet d'un déploiement plus large.

La CRE encourage GRTgaz à tirer partie des résultats de l'enquête clients. Il semble, en effet, que le premier élément d'insatisfaction qui concerne les modalités de vente des capacités à hauteur d'un tiers des réclamations puisse être amélioré grâce à une communication plus claire et plus pédagogique vis-à-vis des clients.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôles internes

Le contrôle interne, et plus particulièrement sa composante relative au code de bonne conduite, est organisé autour de trois axes :

- la revue des risques, effectuée a minima une fois par an, sur laquelle repose le programme annuel d'audits internes ;
- le contrôle de conformité exercé par les unités sur leurs propres activités, selon un programme approuvé par le secrétaire général ;
- des audits internes en tant que de besoin, sur proposition du secrétaire général pour ce qui concerne le respect du code de bonne conduite.

La revue des habilitations du personnel aux applications informatiques du système d'information client est réalisée annuellement.

3.3.2. Contrôles externes

La CRE a procédé, en 2009, à un audit de la région val de Seine qui a permis de constater que les principes du code de bonne conduite étaient diffusés et connus parmi le management et les agents.

L'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée auprès des expéditeurs de GRTgaz. Cette enquête complète la vue que donne le contrôle interne. L'enquête 2009 confirme que GRTgaz est considéré par les expéditeurs comme un acteur de confiance. Les sociétés interviewées reconnaissent ainsi GRTgaz comme un acteur non discriminant (100 %), transparent (90 %) et indépendant (89 %).

4. DEMANDES DE LA CRE

La CRE demande à GRTgaz :

- d'affiner l'analyse des réclamations ainsi que des réponses à l'enquête clients afin de s'assurer que la qualité du service rendu est bien indépendante du client ;
- de poursuivre auprès de ses collaborateurs les actions de formation relatives à l'application du code de bonne conduite et de renforcer les actions visant à contrôler l'application de l'ensemble des dispositions du code de bonne conduite ;
- de faire évoluer et d'enrichir en 2010 son indicateur relatif à la non discrimination ;
- d'achever les travaux de mise en cohérence des tarifs de raccordement facturés ;
- de mettre en place un contrat de raccordement avec tous les clients raccordés qui ont exercé leur éligibilité ;
- de maintenir ses efforts pour signer un contrat de raccordement.

2^e PARTIE

L'indépendance de GRTgaz

1. MOYENS PROPRES DE GRTgaz

1.1. Ressources matérielles

GRTgaz exploite un réseau de 32 000 kilomètres de canalisations de transport de gaz naturel haute pression comprenant 25 stations de compression dont il est propriétaire. Le réseau principal de GRTgaz est connecté aux réseaux d'autres transporteurs européens en quatre points terrestres, il s'agit de Loon-Plage (Dunkerque), Taisnières, Obergailbach et Oltingue. À son importation sur le territoire français, le gaz naturel est traité et odorisé par GRTgaz avant d'être injecté sur son réseau. Les terminaux méthaniers de Fos et de Montoir-de-Bretagne sont des points d'entrée. Des stations de compression sont installées tous les 150 km environ pour compenser les pertes de pression. Les stations sont équipées d'électro-compresseurs ou de turbocompresseurs. Elles sont automatisées et équipées de systèmes de télésurveillance. Elles participent ainsi à la surveillance 24h/24, 7j/7 du réseau. Certains sites industriels, gros consommateurs de gaz naturel ou éloignés des réseaux de distribution, sont raccordés directement au réseau de transport. Le gaz est livré aux clients industriels dans un poste dit de livraison. Il alimente le site de façon permanente, permet l'adaptation des caractéristiques physiques du gaz aux besoins du client, assure le comptage du gaz naturel fourni.

1.2. Ressources humaines

GRTgaz compte 2 690 salariés. Un salarié cadre est détaché du groupe GDF Suez. La répartition par métiers est la suivante : exploitation des ouvrages (57 %), construction des ouvrages (19 %), fonction commerciale (9 %), métiers tertiaires 15 %. La répartition par collège est la suivante : cadres (31 %), maîtrise (52 %), exécution (17 %).

1.3. Ressources financières

GRTgaz gère ses flux de trésorerie par l'intermédiaire d'un contrat de prestation conclu avec le groupe GDF Suez. GRTgaz n'accède à des ressources de financement à long terme que par l'intermédiaire du groupe GDF Suez. GRTgaz a versé 95 % de son résultat 2008 sous forme de dividendes.

2. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

2.1. Structure de gouvernance

GRTgaz est une société anonyme, filiale à 100 % de GDF Suez. Les statuts de la société ont été modifiés par l'assemblée générale des actionnaires le 26 septembre 2008, pour tenir compte de la fusion de Gaz de France et Suez intervenue le 22 juillet 2008.

Le conseil d'administration de GRTgaz est composé de douze membres dont le mandat est de cinq ans. Le conseil est composé de sept représentants du groupe GDF Suez, dont son président M. Marc Florette, trois représentants des salariés de GRTgaz et deux administrateurs indépendants (M. Jacques Percebois, professeur à l'université Montpellier 1 et M. Jean-Marc Delion, directeur général délégué de Réseau Ferré de France). Les sept administrateurs représentant GDF Suez exercent pour quatre d'entre eux, dont le président, des fonctions transverses aux activités concurrentielles et régulées du groupe GDF Suez et pour trois d'entre eux des fonctions de direction au sein de la branche infrastructures du groupe.

Le cumul des mandats de membres du conseil d'administration de GRTgaz avec des postes de direction au sein du groupe GDF Suez en lien avec des activités transverses aux activités concurrentielles et régulées est susceptible de faire peser un risque sur l'indépendance de GRTgaz, dans la mesure où une même personne est à la fois en charge d'activités régulées et non régulées.

Le conseil d'administration est organisé en trois comités : le comité des investissements étudie la politique d'investissements et donne un avis global sur les plans d'investissement, le comité des comptes s'assure de la pertinence des méthodes comptables et examine les comptes avant leur arrêté par le conseil d'administration, le comité des rémunérations fixe la rémunération du directeur général.

2.2. Gestion quotidienne et décisions d'investissement

Le programme d'investissement de GRTgaz est soumis chaque année à l'approbation de la CRE et le montant total des investissements est validé par le conseil d'administration de GRTgaz.

GRTgaz utilise différents outils pour piloter son plan d'investissement. Tout d'abord, « l'étude prospective de développement du réseau à 10 ans » apporte une image de la volonté d'investissement de GRTgaz sans pour autant être engageant. Ce document a pour vocation d'établir une base de travail commune et de susciter le débat au sein de l'industrie. Puis, un document intitulé « plan d'investissement triennal » est approuvé par le conseil d'administration de GRTgaz. Enfin, le plan à 3 ans est décliné en programme d'investissement annuel et s'aligne sur la séquence tarifaire. Le conseil d'administration de GRTgaz ne statue pas sur le contenu du programme mais uniquement sur son enveloppe. Afin de limiter les risques de diffusion d'informations commercialement sensibles à des administrateurs représentant GDF Suez, les statuts de GRTgaz garantissent que « *tous les dossiers présentés au conseil d'administration font l'objet de vérifications préalables par le responsable du code de bonne conduite pour s'assurer que ceux-ci ne contiennent pas d'informations commercialement sensibles* ».

2.3. Organisation relative au Code de Bonne Conduite

Depuis le 1^{er} janvier 2008, le directeur général de GRTgaz a confié au secrétaire général la mission de vérifier et coordonner les actions relevant du code de bonne conduite et d'être garant de sa bonne application. Le secrétariat général est également en charge du contrôle interne, de l'audit, et de la gestion des risques. Ce regroupement d'activités au sein d'une même structure assure l'intégration des règles du code de bonne conduite dans les pratiques quotidiennes des différentes entités de GRTgaz. Le périmètre de certification ISO 9001 de GRTgaz intègre le respect du code de bonne conduite.

Des correspondants sont désignés dans chaque entité pour contrôler localement le respect du code de bonne conduite. Leur réseau est animé par le secrétariat général.

La majorité des unités de GRTgaz est directement concernée par le code de bonne conduite, soit qu'elles aient des contacts commerciaux, soit qu'elles gèrent des informations commercialement sensibles. Il s'agit essentiellement des quatre régions de GRTgaz, de la direction commerciale, du centre d'acheminement et de mouvements de gaz et de la direction financière et juridique.

Toutes ces unités définissent et mettent en œuvre un plan d'actions de respect du code de bonne conduite qui leur est propre. Tous les thèmes qui concourent au respect du code sont abordés : sensibilisation du personnel, protection des locaux, sécurité du système d'information.

3. RELATIONS AVEC LE GROUPE

3.1. Relations commerciales entre GRTgaz et le groupe

GRTgaz est lié par de nombreux contrats à sa maison-mère en particulier à la branche infrastructures de GDF Suez. Dans la majorité des cas, la prestation est effectuée par GDF Suez au profit de GRTgaz. Les contrats précisent que le prix facturé à GRTgaz est fonction du coût de revient de la prestation.

3.2. Relations financières entre le GRTgaz et le groupe

Le groupe GDF Suez accorde des prêts à long terme à GRTgaz et gère sa trésorerie.

3.3. Moyens partagés

Les prestations d'informatique, services généraux, achats (y compris achats « métiers » sous-traitance de certaines études, robinets, chromatographes), gestion du contrat de travail et comptabilité sont actuellement sous-traitées par GRTgaz à la maison-mère, au sein de cinq centres de services partagés rattachés à la branche infrastructures. Seules les fonctions de maîtrise d'œuvre sont sous-traitées, au contraire de la maîtrise d'ouvrage qui reste dans le périmètre GRTgaz. Afin d'apporter de meilleures garanties d'indépendance, ces centres de services partagés sont pilotés par un directoire composé des entités clientes et présidé par l'une d'entre elles. GRTgaz préside le directoire du centre de services partagés informatiques et services généraux. Ce point devra faire l'objet d'une analyse détaillée dans le cadre de la procédure de certification relative à la 3^e directive gaz.

3.4. Communication

GRTgaz gère lui-même sa communication externe. GRTgaz a publié 10 communiqués de presse en 2009, dont deux les 6 et 7 janvier 2009 pendant la crise d'approvisionnement russo-ukrainienne. Ces communiqués ne font mention d'aucune référence au groupe GDF Suez.

Le 8 octobre 2009, GRTgaz a présenté aux expéditeurs et à la presse, son étude prospective sur le développement du réseau de transport pour la période 2009-2018 qui met à jour le plan indicatif des investissements pour la période 2008-2017 présenté en juin 2008. La vision présentée prend en compte les projets d'installations gazières qui pourraient se voir connectés au réseau de GRTgaz (terminaux méthaniers, interconnexions avec les réseaux adjacents, centrales de production d'électricité à partir de gaz).

Par ailleurs GRTgaz a organisé le 26 mai 2009, pour la première fois, une conférence de presse nationale pour présenter les résultats de l'entreprise.

L'audit de la CRE dans la région val de Seine a permis d'analyser les démarches de communication de GRTgaz au niveau local. GRTgaz est correctement identifié dans la grande majorité des articles de presse consultés. Plusieurs de ces articles contribuent à la bonne information du public en cela qu'ils expliquent l'indépendance de GRTgaz vis-à-vis de sa maison-mère GDF Suez.

4. GARANTIES D'INDÉPENDANCE DES DIRIGEANTS ET DU PERSONNEL DE GRTgaz

4.1. La protection des intérêts professionnels des dirigeants de GRTgaz

Le conseil d'administration désigne le directeur général pour un mandat de 4 années alors que la durée du mandat des administrateurs est de 5 ans. La CRE considère que cette situation est de nature à limiter l'indépendance du directeur général. L'article 6 de la loi n°2004-803 du 9 août 2004 prévoit que toute personne assurant la direction générale d'un gestionnaire de réseau de transport d'électricité ou de gaz ne peut être révoquée sans avis motivé préalable de la commission de régulation de l'énergie.

La rémunération du directeur général de GRTgaz est fixée par le comité des rémunérations. Ce dernier est composé de deux membres représentant GDF Suez, le président du conseil d'administration de GRTgaz et le Directeur Général Adjoint en charge de la Branche Infrastructures ainsi que d'un administrateur indépendant.

Les bonus des cadres dirigeants de GRTgaz ne sont liés qu'à la performance de GRTgaz. Il n'y a pas de distribution de stock-options GDF Suez. GDF Suez fournit à GRTgaz une prestation de gestion et d'administration de ses cadres dirigeants. Un tel contrat de prestation est de nature à limiter l'indépendance des dirigeants de GRTgaz.

4.2. La protection des intérêts professionnels des personnels du GRTgaz

Aucun accord d'intéressement n'a eu de critère lié à la performance de la maison-mère depuis la création de GRTgaz le 1^{er} janvier 2005.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES À GRTgaz :

• Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :

- affiner l'analyse des réclamations ainsi que des réponses à l'enquête clients afin de s'assurer que la qualité du service rendu est bien indépendante du client ;
- poursuivre auprès de ses collaborateurs les actions de formation relatives à l'application du code de bonne conduite ;
- faire évoluer et enrichir en 2010 son indicateur relatif à la non discrimination ;
- renforcer les actions visant à contrôler l'application de l'ensemble des dispositions du code de bonne conduite ;
- achever les travaux de mise en cohérence des tarifs de raccordement facturés ;
- maintenir ses efforts pour signer un contrat de raccordement avec tous les clients raccordés qui ont exercé leur éligibilité.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À GDF SUEZ :

- aligner la durée du mandat du directeur général avec celle des administrateurs ;
- les membres du conseil d'administration de GRTgaz ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires de GDF Suez.

TIGF

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des collaborateurs (hors ICS)

Une nouvelle édition du code de bonne conduite a été publiée fin 2008 prenant en compte les recommandations de la CRE en lien avec le changement d'identité visuelle et l'abandon de la référence au groupe Total dans sa communication externe.

Un courrier d'information a été adressé à cet effet en décembre 2008, à l'attention de l'ensemble des collaborateurs de TIGF. Ce courrier précise que le code de bonne conduite s'applique indifféremment aux salariés de TIGF, salariés détachés auprès de TIGF, intérimaires, stagiaires ou salariés d'entreprises extérieures. Chaque collaborateur a été invité à renvoyer un accusé de réception à l'administration du personnel de TIGF. Le code de bonne conduite est accessible sur l'intranet de TIGF. La procédure d'accueil des nouveaux arrivants prévoit la distribution systématique du code de bonne conduite.

TIGF prévoit de réaliser en 2010 une action de communication afin de pérenniser la connaissance du code de bonne conduite auprès de ses collaborateurs.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité

TIGF publie sur son site internet son code de bonne conduite, en français et en anglais. Il est facilement accessible et expose clairement les mesures prises pour assurer la transparence, la non discrimination et la confidentialité.

Le site internet de TIGF met à disposition des utilisateurs l'ensemble des documents décrivant les conditions d'accès au réseau de transport de TIGF concernant l'acheminement et le raccordement. Ces publications assurent l'égalité d'information des utilisateurs quant aux modalités d'accès au réseau. Une liste des interlocuteurs commerciaux de TIGF y est également disponible.

En outre, le site client « TETRA » a été mis en place à destination des expéditeurs en octobre 2008. Ce site internet permet à chaque expéditeur, grâce à un accès sécurisé, d'effectuer ses demandes de capacité, de consulter les travaux de maintenance programmés avec un calcul de ses droits réduits correspondants et de consulter ses contrats, avenants et factures.

Des progrès restent à effectuer en termes de facilité de navigation du site internet. En effet, la facilité d'utilisation du site a été critiquée par le tiers des expéditeurs à l'occasion de l'enquête clients 2009. Bien que 82 % des expéditeurs jugent l'offre d'accès des tiers au réseau claire et transparente, 41 % souhaiteraient obtenir davantage d'informations sur ces offres.

TIGF co-préside avec GRTgaz l'instance « concertation gaz » mise en place par les deux transporteurs fin 2008 à la demande de la CRE. Les nombreux groupes de travail mis en place dans le cadre de cette concertation permettent d'aborder avec l'ensemble des parties prenantes l'essentiel des sujets portant sur l'accès aux réseaux de transport à l'occasion de réunions régulières. Le site internet dédié www.concertationgaz.com permet à toute personne intéressée de prendre connaissance de ces travaux. TIGF organise par ailleurs une convention clients annuelle d'information et d'échange avec l'ensemble de ses expéditeurs.

La commercialisation coordonnée de capacités de transport est dorénavant assurée en concertation avec les parties concernées aux interfaces avec GRTgaz et avec l'Espagne. Cette coopération entre opérateurs de transport est réalisée au bénéfice direct de la transparence de l'accès aux réseaux.

1.3. Mesures complémentaires en matière de non discrimination

La non discrimination des clients de TIGF quant à l'accès au réseau de transport est assurée par la mise en place, la publication et l'application de procédures d'allocation des capacités qu'il s'agisse de vente de capacités déjà existantes ou de capacités en projet (open-seasons).

Les conditions de raccordement, publiées sur le site internet de TIGF, sont indépendantes de l'exercice de l'éligibilité. La réalisation d'un audit en 2009 a permis à la CRE de s'assurer que les redevances perçues au titre des contrats de raccordement ne donnaient lieu à aucune différence de traitement entre clients au tarif réglementé ou clients ayant fait jouer leur éligibilité.

À fin août 2009, 46 contrats de raccordements sont en vigueur (dont 3 signés en 2009). TIGF n'a pas de client orphelin (client consommateur de gaz raccordé au réseau de transport ayant exercé son éligibilité sans avoir conclu de contrat de raccordement). Conformément à la demande de la CRE, TIGF a rappelé par courrier à Tégaz le souhait de la CRE d'accélérer la signature de contrats de raccordement afin de favoriser l'ouverture du marché.

TIGF ne propose plus de prestations annexes (protection cathodique, métrologie) variables selon les utilisateurs. La résiliation de l'ensemble de ces contrats historiques est effective depuis fin 2008.

Un indicateur de non discrimination est suivi et publié par TIGF. Il correspond au nombre de réclamations reçues relatives à une discrimination. Aucune plainte concernant la non discrimination n'a été reçue à ce jour. TIGF a participé en 2009 aux réunions du groupe de travail « indicateurs de suivi de l'application du code de bonne conduite » créé par la CRE. TIGF a proposé d'améliorer son indicateur grâce à la prise en compte des paramètres complémentaires suivants : le taux de disponibilité du portail de TIGF, des paramètres concernant la publication des travaux de maintenance. Les réflexions du groupe de travail doivent permettre à TIGF de construire un indicateur global de respect de la règle de non discrimination pour 2010.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

TIGF dispose d'une procédure dont l'objet est de définir le cadre général de traitement des informations confidentielles. Un incident de publication sur le site internet de TIGF a eu lieu en mars 2009. Cet incident a été immédiatement signalé par TIGF à la CRE et a été corrigé dans les plus brefs délais. Il a donné lieu à un renforcement de la procédure de publication sur le site internet de TIGF dont l'objet est de limiter au maximum le risque qu'un événement comparable ne se reproduise. Les contrôles et circuits de validation ont été renforcés en conséquence.

2.1. Le système d'information

Un ingénieur assure le suivi des règles de sûreté et de sécurité. Les systèmes informatiques ont été définis et mis en place pour tenir compte des impératifs de protection des informations commercialement sensibles. En mars 2009, un audit portant sur la sécurité des systèmes d'information a permis de vérifier les mesures de sécurité concernant le système d'information et la protection des informations commercialement sensibles qui y sont hébergées. Les résultats de l'audit ont conduit à la mise en place de mesures destinées à renforcer la sécurité du système d'information de TIGF.

Les droits d'accès aux applications commerciales sont limités et contrôlés. Ainsi, l'accès au site sécurisé expéditeurs de TIGF appelé « TETRA » répond aux exigences de confidentialité et assure une traçabilité complète des actions effectuées. Concernant cette application sensible, un accent particulier a toutefois été porté par TIGF sur la sécurisation des accès : le contrat avec l'hébergeur garantit la confidentialité des données hébergées.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Le code de bonne conduite de TIGF indique que les ICS peuvent être divulguées aux entreprises extérieures intervenant pour TIGF liées par un accord de confidentialité par lequel lesdites entreprises se portent fort pour leur personnel et leurs sous-traitants du respect du code.

TIGF a formalisé dans son code de bonne conduite une procédure encadrant le départ des agents vers d'autres entités du groupe. Ainsi, une procédure de consultation d'un comité interne composé du directeur général, du responsable des pratiques de bonne conduite et du secrétaire général est mise en œuvre pour traiter des cas de mutations susceptibles de poser des problèmes de concurrence. TIGF indique que la procédure n'a pas eu à s'appliquer en 2009 car aucune mutation n'a été considérée comme sensible sur la période.

2.3. La formation des collaborateurs sur les ICS

Le code de bonne conduite mentionne explicitement l'obligation de traitement de la confidentialité des informations commerciales relatives aux utilisateurs du réseau ainsi que l'application de sanctions pénales pouvant aller jusqu'à 15 000 euros à l'encontre de l'auteur de l'infraction.

2.4. Les locaux

Les accès physiques des sites sont protégés par badge et tout visiteur doit être accompagné. Un contrôle additionnel par badge des accès physiques au service de gestion commerciale de la Direction Développement et Commerce s'ajoute au contrôle de l'accès au bâtiment. Les conditions d'accès aux sites hébergeant des

données commerciales ont fait l'objet d'un contrôle à l'occasion d'un audit interne « sûreté » effectué en novembre 2008.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

3.1. Le traitement des réclamations

Dans son rapport 2008, la CRE demandait à TIGF de réaliser une étude transversale de l'ensemble des réclamations pour mettre en évidence d'éventuelles différences de traitement entre ses clients.

Une procédure de traitement des réclamations est active. TIGF s'engage à répondre sous 5 jours ouvrés à tout demandeur, de la suite donnée à sa réclamation. Les réclamations sont enregistrées et traitées par le back-office et le middle-office du service de gestion commerciale.

Les 97 réclamations répertoriées du 1^{er} janvier au 27 août 2009 concernent des sujets tels que des demandes d'informations, des compteurs hors service, des demandes de vérification de bilan ou des contestations d'allocations. Aucune réclamation relative à une discrimination n'a été identifiée. Les coordonnées du responsable du traitement des réclamations sont identifiées sur le site internet. TIGF considère que les réclamations sont bien suivies et traitées.

3.2. Points de progrès du plan d'actions du gestionnaire de réseau

Comme souligné par les résultats de l'enquête clients, il est souhaitable que TIGF améliore la facilité de navigation de son site internet.

L'enquête clients met en avant le besoin d'une large proportion d'expéditeurs de disposer de davantage d'informations sur les offres d'accès au réseau. Il est souhaitable que TIGF prenne en 2010 des mesures visant à améliorer ce constat en poursuivant ses efforts de transparence et d'explication vis-à-vis de l'ensemble des expéditeurs.

Concernant le traitement des réclamations, la définition des réclamations susceptibles d'avoir un lien avec l'application du code de bonne conduite devra être élargie aux informations faisant état d'un dysfonctionnement réel ou supposé, et ne pas se limiter aux réclamations écrites contenant une référence explicite à la non discrimination ou au non respect du code de bonne conduite.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôles internes

TIGF dispose d'une structure de contrôle interne et a procédé en 2008 à l'auto-évaluation de son contrôle interne en utilisant le cadre du groupe Total. Au 31 décembre 2008, l'efficacité du contrôle interne de TIGF a été évaluée conforme au référentiel utilisé par le groupe Total.

Un audit sûreté portant en particulier sur l'accès des bâtiments a été réalisé en novembre 2008. Il a permis de vérifier l'efficacité de la protection physique des sites (clôtures instrumentées, détection d'intrusion et vidéosurveillance), le contrôle d'accès, la gestion de flux de personnes, véhicules et marchandises, ainsi que la déclinaison des mesures du plan Vigipirate. Les outils de protection sont appliqués de manière progressive sur les différents sites de TIGF en fonction de la nature

des activités et données qu'ils hébergent. Ainsi, les outils industriels, tels que les salles de contrôle, les données sensibles et les données commerciales font l'objet de mesures de protection renforcées.

Un audit portant sur la sécurité des systèmes d'information s'est déroulé en mars 2009. Cet audit a permis de vérifier les mesures de sécurité concernant le système d'information et la protection des informations commercialement sensibles qui y sont hébergées. Les investigations ont porté sur des tests d'intrusion ainsi que sur l'audit des configurations et de l'architecture de ces systèmes. Les résultats de l'audit indiquent qu'aucune vulnérabilité n'a été détectée. Ces derniers ont conduit à la mise en place de mesures techniques destinées à renforcer la sécurité du système d'information de TIGF. L'application TETRA n'a pas été auditée au motif qu'elle est hébergée par un prestataire externe.

Il est important que TIGF continue à mener de tels audits qui permettent de contrôler l'application de l'obligation de protection des ICS. La CRE estime qu'au-delà des impératifs de protection des ICS, l'ensemble des engagements du code de bonne conduite doivent faire l'objet d'un suivi formalisé dans le cadre d'audits.

3.3.2. Contrôles externes

L'audit du 28 janvier 2009 a permis à la CRE de vérifier, pour chaque poste de livraison, que la redevance perçue par TIGF au titre des contrats de raccordement correspond effectivement aux caractéristiques de chaque raccordement et de s'assurer les contrats de raccordement ne donnaient lieu à aucune différence de traitement entre clients, y compris entre clients au tarif réglementé et clients ayant fait jouer leur éligibilité.

Une enquête de satisfaction des expéditeurs a été réalisée par un cabinet indépendant au deuxième trimestre 2009. Les principaux résultats de cette enquête indiquent que TIGF est reconnu comme un acteur de confiance par les expéditeurs. Le site internet privé « TETRA » est un service apprécié des expéditeurs. Le contenu du site internet de TIGF est jugé satisfaisant en dépit d'améliorations possibles sur sa facilité de navigation. La tenue d'une convention clients annuelle fait l'unanimité.

4. DEMANDES DE LA CRE

La CRE demande à TIGF :

- de poursuivre auprès de ses collaborateurs les actions de formation relatives à l'application du code de bonne conduite ;
- de faire évoluer et d'enrichir en 2010 son indicateur relatif à la non discrimination ;
- d'élargir le périmètre du traitement des réclamations en lien avec l'application du code de bonne conduite et affiner l'analyse des réclamations afin de s'assurer que la qualité du service rendu est bien indépendante du client ;
- de renforcer les actions visant à contrôler l'application des dispositions du code de bonne conduite.

2^e PARTIE

L'indépendance de TIGF

1. MOYENS PROPRES DE TIGF

1.1. Ressources matérielles

TIGF exploite un réseau de transport de 4 900 kilomètres de canalisations. Le réseau est composé d'un réseau de transport principal et d'un réseau de transport régional. Le réseau de transport principal est constitué de canalisations à haute pression et de grand diamètre qui relient entre eux les points d'interconnexion avec les réseaux voisins et les stockages souterrains. Le réseau de transport régional assure la continuité du réseau de transport principal pour desservir les réseaux de distribution et les clients finals de consommation importante.

Le réseau principal de TIGF est connecté d'une part au réseau de GRTgaz et d'autre part aux réseaux espagnols en quatre points terrestres, il s'agit de Cruzy, Castillon, Larrau et Biriadou. Des stations de compression sont installées régulièrement le long du réseau afin de compenser les pertes de pression.

Certains sites industriels, gros consommateurs de gaz naturel, sont raccordés directement au réseau de transport. Le gaz est livré au client industriel par l'intermédiaire d'un poste de livraison qui alimente le site de façon permanente et assure le comptage du gaz naturel fourni.

1.2. Ressources humaines

TIGF compte 351 salariés dont 55 % sont salariés de TIGF et 45 % sont détachés par le groupe Total. Les salariés détachés par le groupe Total font essentiellement partie du collège de cadres. Une convention passée entre Total SA et TIGF régit les détachements de salariés. Cette convention prévoit en particulier que :

- le salarié doit se conformer aux instructions et directives qui pourront lui être données dans le cadre de l'exécution de ses fonctions par la personne à laquelle il est rattaché. Ainsi, le salarié dépend hiérarchiquement de TIGF ;
- le salarié est tenu de garder une discrétion absolue sur tout ce qui a trait aux opérations dont il aurait connaissance dans l'exercice de ses fonctions ;
- le salarié est tenu de respecter les dispositions du code de bonne conduite relatif à l'accès des tiers au réseau de transport ;
- les demandes de promotion, augmentation individuelle ou changement de postes sont formulées par TIGF et décidées par Total SA. En outre, les détachements peuvent être interrompus à tout moment sans devoir justifier d'une raison particulière, par simple notification écrite de Total SA ou de TIGF avec préavis de trois mois.

En revanche, l'attribution de primes est à la fois formulée et décidée exclusivement par TIGF.

Le groupe pourrait ainsi restreindre l'indépendance de la filiale par le biais de ses décisions prises en matière de promotions, d'augmentations individuelles ou de changements de poste.

1.3. Ressources financières

Les flux de trésorerie de TIGF sont gérés au niveau du groupe Total. TIGF bénéficie des ressources de financement à long terme mises à sa disposition par l'intermédiaire du groupe Total. TIGF n'a pas distribué de dividendes sur son résultat 2008.

2. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

2.1. Structure de gouvernance

Le conseil d'administration de TIGF est composé de 7 administrateurs dont la durée des mandats est fixée par les statuts à 6 ans. Le conseil d'administration représente collectivement l'ensemble de l'actionnariat de TIGF. En 2009, le président du conseil d'administration est M. François-Raymond Dumas qui occupe la fonction de directeur infrastructures gaz, technique, recherche et développement au sein de la direction gaz et énergies nouvelles du groupe Total. Le conseil d'administration a décidé de la dissociation des fonctions de président et de directeur général.

La CRE constate la prise en compte par TIGF de sa demande relative à la publication sur le site internet des fonctions des administrateurs représentant le groupe Total.

TIGF a également pris en compte la demande de la CRE concernant la nomination d'administrateurs indépendants. En décembre 2008, un second administrateur indépendant a été nommé, M. François Lépine, avocat et préfet de région honoraire. La nomination d'un troisième administrateur indépendant est envisagée.

La société Total Gaz Électricité Holdings France (TGEHF) disposait du même administrateur au sein des sociétés TIGF et Tégaz (filiale de commercialisation). Il a été mis un terme à cette situation en nommant deux administrateurs différents de TGEHF au sein de chacune des sociétés TIGF et Tégaz.

Les activités de la direction gaz et énergies nouvelles à laquelle appartiennent les administrateurs représentant l'actionnaire de TIGF « ont pour objectif la valorisation des ressources gazières du groupe : le marketing, le trading, le transport de gaz naturel et de gaz naturel liquéfié (GNL), la regazéification de GNL, et le stockage de gaz naturel ». La direction gaz et énergies nouvelles est également en charge de la génération électrique à partir de centrales à gaz ou d'énergies renouvelables. Cette situation est de nature à restreindre l'indépendance de TIGF.

La CRE demande à Total de désigner des administrateurs indépendants des activités concurrentielles ou à défaut de ne nommer au conseil d'administration de TIGF que des personnes n'ayant pas de pouvoir de décision, directement ou indirectement dans des activités de fourniture de gaz en France.

2.2. Gestion quotidienne et décisions d'investissement

TIGF bénéficie depuis janvier 2005, pour les décisions d'investissement, d'une procédure dérogatoire par rapport aux autres filiales du groupe Total. Ainsi, seuls

le budget annuel et le plan pluriannuel d'investissement sont approuvés par le comité exécutif de Total.

Le plan pluriannuel ainsi que le budget de TIGF sont présentés annuellement à la maison-mère ainsi qu'au conseil d'administration de TIGF. Le conseil d'administration de TIGF a accès, conformément à ses prérogatives, à l'ensemble des projets constituant l'enveloppe d'investissement global qui lui est soumise pour approbation. Une fois ces éléments approuvés, les montants de trésorerie correspondants sont mis à disposition de TIGF par la maison-mère. Dans le cas d'un projet d'investissement qui viendrait excéder l'enveloppe budgétaire allouée, un nouveau passage en conseil d'administration de TIGF pour approbation par la maison-mère est nécessaire. Le directeur général de TIGF dispose du pouvoir d'engager des montants jusqu'à hauteur des investissements approuvés.

2.3. Organisation relative au Code de Bonne Conduite

Le responsable des pratiques de bonne conduite au sein de TIGF rapporte au directeur général. Il est chargé de toute question relative à la bonne application du code de bonne conduite. Ses principales missions consistent à veiller à la bonne diffusion et au respect des pratiques de bonne conduite auprès de l'ensemble des collaborateurs de TIGF. Il peut être saisi, soit par les collaborateurs de TIGF, soit par tout tiers intéressé. Le nom du responsable des pratiques de bonne conduite est publié sur les sites internet et intranet de TIGF.

Le responsable des pratiques de bonne conduite est tenu informé des sujets traités en comité de direction dès lors qu'ils peuvent avoir des implications concernant sa mission. Il reçoit également copie des rapports d'audits internes et externes et peut visiter tout site de TIGF et rencontrer tous ses collaborateurs. Le suivi de l'application du code de bonne conduite fait l'objet de revues de direction périodiques avec le directeur général. Un plan d'action est présenté chaque année au comité de direction de TIGF.

3. RELATIONS AVEC LE GROUPE

3.1. Relations commerciales entre TIGF et le groupe Total

L'indépendance des gestionnaires de réseaux repose en particulier sur leur capacité à définir et mettre en œuvre de manière autonome leur propre politique d'achats de services extérieurs. Le service achats de TIGF est composé d'une dizaine de personnes et couvre l'ensemble des achats de TIGF. Des échanges existent entre les acheteurs du groupe Total, mais le service achats de TIGF ne reçoit pas d'instruction du groupe.

Les activités sous-traitées au groupe Total représentent un montant d'environ 30 % des moyens généraux, lesquels s'élèvent à environ 4 % du montant des achats de TIGF et comprennent notamment les prestations en informatique.

3.2. Relations financières entre TIGF et le groupe Total

Le groupe Total accorde des prêts à long terme à TIGF et gère sa trésorerie. Ces prestations font l'objet de conventions et permettent à TIGF d'obtenir de meilleures conditions qu'auprès d'établissements bancaires. La direction financière de TIGF s'appuie par ailleurs sur des compétences du groupe pour les questions fiscales.

3.3. Moyens partagés

Le recours de TIGF aux services du groupe Total concerne essentiellement des prestations de service : postes de travail informatiques et télécommunications. Le recours à des prestations juridiques fournies par le groupe est très occasionnel. En matière d'achats, TIGF n'est pas contraint de recourir à des contrats cadre conclus par le groupe. TIGF utilise toutefois certains de ces contrats car il considère que les conditions obtenues par le groupe Total ne pourraient l'être par la seule société TIGF. Ce point devra faire l'objet d'une analyse détaillée dans le cadre de la procédure de certification relative à la 3^e directive gaz.

3.4. Communication

La CRE indiquait dans ses rapports 2007 et 2008 que la communication externe ne faisait pas de distinction entre les activités relevant du domaine régulé et du domaine concurrentiel. TIGF a procédé à la modification de l'ensemble de ses supports de communication afin d'éviter la référence au groupe Total.

TIGF a publié son premier rapport annuel en décembre 2008. TIGF a publié deux communiqués de presse en 2009, le premier au sujet de son plan prévisionnel d'investissements à long terme, le second au sujet de l'inauguration du doublement de l'artère de Guyenne. Ces communiqués ne font aucune mention du groupe Total.

4. GARANTIES D'INDÉPENDANCE DES DIRIGEANTS ET DU PERSONNEL DE TIGF

4.1. La protection des intérêts professionnels des dirigeants de TIGF

Les statuts de TIGF précisent que la durée du mandat du directeur général relève de la compétence du conseil d'administration. À ce jour, la durée du mandat du directeur général n'a pas été fixée par le conseil d'administration dont fait partie le directeur général.

La CRE considère que cette situation est de nature à limiter l'indépendance du directeur général. La CRE demande à ce que la durée du mandat du directeur général soit au moins égale à celle des administrateurs, soit six années afin de renforcer son indépendance par rapport à eux.

L'article 6 de la loi n°2004-803 du 9 août 2004 prévoit que toute personne assurant la direction générale d'un gestionnaire de réseau de transport d'électricité ou de gaz ne peut être révoquée sans avis motivé préalable de la Commission de régulation de l'énergie.

4.2. La protection des intérêts professionnels des personnels de TIGF

L'intéressement versé aux salariés de TIGF est fonction à 100 % de la performance du groupe Total. Il n'y a pas de critères propres à la filiale TIGF qui viennent s'appliquer au calcul de l'intéressement. TIGF considère que cette situation ne remet pas en question son indépendance compte tenu de la forte dé-corrélation entre les performances du groupe Total au niveau mondial et l'activité du groupe en tant que fournisseur de gaz en France. Une telle pratique n'est pas de nature à renforcer l'indépendance de TIGF.

Les personnels détachés continuent à bénéficier de l'ensemble des avantages et accords qui leur sont propres, notamment en matière de congés payés et de réduction du temps de travail, de système de prévoyance, de retraite et d'épargne salariale. Les personnels détachés restent également soumis au pouvoir disciplinaire du groupe.



Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES À TIGF :

- faire évoluer et enrichir en 2010 l'indicateur relatif à la non discrimination ;
- poursuivre auprès de ses collaborateurs les actions de formation relatives à l'application du code de bonne conduite ;
- élargir le périmètre du traitement des réclamations en lien avec l'application du code de bonne conduite et affiner l'analyse des réclamations afin de s'assurer que la qualité du service rendu est bien indépendante du client ;
- renforcer les audits formels visant à contrôler l'application de l'ensemble des dispositions du code de bonne conduite.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À TOTAL CONCERNANT TIGF :

- aligner la durée du mandat du directeur général avec celle des administrateurs afin de renforcer son indépendance par rapport à eux.

ERDF

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

En 2009, ERDF a fait évoluer son code de bonne conduite en faisant de l'indépendance vis-à-vis d'EDF son 8^e engagement et en mettant à jour l'engagement relatif à la communication. Un plan d'actions 2009, destiné à garantir les engagements d'ERDF, a été élaboré et intégré à cette nouvelle version du code de bonne conduite.

Le rapport annuel d'ERDF sur la mise en œuvre de son code de bonne conduite décrit en détail les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés ainsi que leurs résultats et les recommandations pour l'année 2009. La CRE accueille très favorablement l'adjonction à ce rapport des résultats des audits externes commandités par ERDF.

Conformément à l'article 15-4^o de la loi du 9 août 2004, la CRE propose, en tant que de besoin, des mesures propres à garantir l'indépendance d'ERDF. Les constats présentés ci-dessous se fondent sur le rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite d'ERDF, les rapports des audits menés par la CRE, dont les constats ont été validés par ERDF, les auditions par la CRE d'ERDF et d'EDF, ainsi que des documents publics.

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des agents

En 2009, ERDF s'est fixé les objectifs suivants : le maintien des connaissances générales des agents quant au code de bonne conduite, la mise en place de nouveaux modules d'*e-learning*, le portage efficace du code de bonne conduite en interne et l'évaluation de la maîtrise des principes du code de bonne conduite. Ces objectifs de formation des agents s'inscrivent dans la continuité par rapport à 2008. Pour parvenir à ces objectifs, ERDF a mis en place divers moyens.

Au niveau national, un vade-mecum des bonnes pratiques a été publié fin 2008 afin de permettre aux agents d'ERDF d'avoir une vision claire du comportement à adopter dans des situations données (réunions en présence d'EDF par exemple).

Le développement des formations *e-learning* a été poursuivi. Ainsi, un nouvel outil commun aux activités gaz et électricité a été développé et mis en place. Cet outil intègre une dimension « métiers » plus prégnante. Depuis mars 2008, environ 5 100 agents ont suivi une formation dématérialisée. Une forte disparité entre les régions doit toutefois être relevée : une des régions compte moins de deux agents formés à l'un des deux logiciels. Ce nouveau média permet une approche renouvelée de la formation, son développement est donc un point positif. Afin de pleinement mettre en œuvre l'action « former » de son code de bonne conduite, ERDF devra s'attacher à homogénéiser les pratiques entre les régions afin d'assurer un niveau de formation équivalent d'une région à une autre.

À côté de ces actions, des mesures de communication interne ont contribué à réitérer et à maintenir le message « code de bonne conduite » auprès des agents ERDF (courriel de rappel, journal interne, guide interne « Code de bonne conduite : nos engagements »).

Selon les régions, entre 50 % et 100 % des agents ont bénéficié d'une information relative au code de bonne conduite. Trois régions sur huit ont un taux d'information des agents supérieur à 80 %. Concernant les agents spécifiquement en contact avec les utilisateurs du réseau, entre 80 et 100 % ont reçu une formation entre 2005 et 2009. Plus de 90 % des nouveaux arrivants ont bénéficié d'une sensibilisation au code de bonne conduite dans les six mois suivant leur arrivée.

En outre, le code de bonne conduite a été introduit dans certains processus de gestion des ressources humaines (mise à niveau des compétences, orientations de formation, etc.). Les entretiens annuels sont l'occasion d'évaluer le professionnalisme des agents au regard du code de bonne conduite : moins de 5 % des agents en contact avec les utilisateurs du réseau ont une connaissance insuffisante du code de bonne conduite. Les formations assurées par ERDF sont donc efficaces.

Depuis 2005, les agents ont accès à une base d'expertise leur permettant de consulter les questions fréquemment posées concernant l'application du code de bonne conduite mais, également, de poser leurs propres questions. Cette base est donc enrichie régulièrement. Au fur et à mesure des mois, les réponses enregistrées décroissent : partant de 73 réponses apportées en 2005 pour arriver à 6 réponses en 2009. La consultation des réponses existantes reste élevée mais le besoin de nouvelle réponse s'amenuise, vraisemblablement à mesure que les principes du code de bonne conduite et leur application sont assimilés par les agents.

Enfin, des actions spécifiques sont déployées dans certaines régions, comme des forums d'échange entre agents ou encore des fiches « relation client » permettant d'identifier les différentes étapes de l'accueil d'un utilisateur du réseau. Ces actions contribuent à une intégration efficace des principes du code de bonne conduite au sein de l'entreprise.

La diversité des supports de formation ainsi que l'implication de la chaîne hiérarchique permettent à ERDF d'assurer une connaissance à jour du contenu du code de bonne conduite par ses agents.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité

La communication sur le rôle et les missions d'ERDF figurait en tant qu'objectif du plan d'actions 2009 d'ERDF, le code de bonne conduite ayant été complété sur ce point. Ainsi, comme demandé par la CRE, ERDF a engagé des actions de notoriété en particulier en menant une campagne publicitaire diffusée à la télévision (voir ci-dessous, paragraphe 3.2 du chapitre relatif à l'indépendance d'ERDF) et dans la presse écrite, tant nationale que régionale. Cette démarche est positive.

ERDF a également amélioré son accessibilité téléphonique et mis à jour l'annuaire universel. La page d'accueil du site internet a, par ailleurs, été revue afin de la rendre plus claire. Pour des raisons de coûts, ERDF n'a pas entrepris de travail sur le référencement par les moteurs de recherche internet.

Toutefois, si la notoriété est en progrès, elle reste loin d'être acquise. En 2008, 16 % du grand public connaissait ERDF de nom. En 2009, ce chiffre atteint 40 %⁹. Les mesures entreprises ont donc porté leur fruit mais ERDF devra poursuivre ses efforts, en se démarquant clairement d'EDF dans ses campagnes publicitaires, afin de respecter l'engagement « Communication » de son code de bonne conduite.

⁹. Ces chiffres proviennent d'une enquête de notoriété réalisée par le CSA pour le compte d'ERDF et publiée en annexe du rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite d'ERDF.

10. L'ensemble de ces documents est publié sur le site internet d'ERDF.

Par ailleurs, la transparence envers les utilisateurs a été améliorée par l'enrichissement des publications. Ainsi, le fond documentaire sur les raccordements, le catalogue des prestations, la documentation technique de référence et le référentiel clientèle¹⁰ ont été mis à jour. Le site internet a été enrichi pour intégrer de nouvelles informations : état du réseau (espace sécurisé fournisseur), réseau de demain, parcours raccordement mis à jour.

En lien avec l'objectif d'améliorer la transparence des procédures conduites par ERDF, une plaquette d'information « mode d'emploi de votre raccordement au réseau d'électricité » a été diffusée dans les accueils raccordement. Des brochures explicatives « Je déménage » ou « Je fais construire » ont été établies et vont être disponibles en mairie et chez certains partenaires (agences immobilières, etc.). Les utilisateurs du réseau peuvent également demander que leur soient transmis les éléments pris en compte dans le cadre de leur relation contractuelle. Les éléments concernant le suivi des travaux de raccordement sont également à leur disposition. Concernant les acteurs institutionnels locaux et régionaux, une fiche « ERDF assure sans discrimination l'accès au réseau » a été diffusée. Certaines régions ont développé des actions spécifiques, notamment en utilisant les avis de passage pour expliquer le rôle d'ERDF ou en distribuant des cartes de visite à chaque intervention.

ERDF a mis en place un cadre de travail structuré pour le suivi des relations bilatérales avec les fournisseurs (échanges en région, retour d'expérience sur les dysfonctionnements, suivi d'indicateurs de qualité de service). Enfin, le mécanisme de concertation a été poursuivi. En effet, ERDF anime le comité des utilisateurs du réseau de distribution d'électricité (CURDE) et participe, sous l'égide de la CRE, aux groupes de travail consommateurs et électricité.

1.3. Mesures complémentaires en matière de non discrimination

Dans le souci de traiter de façon non discriminatoire les demandes de raccordement, un nouvel outil informatique, assurant un traitement automatisé, a été mis en place. Ceci est particulièrement utile du fait de la forte hausse des demandes de raccordement de producteurs photovoltaïques.

La non discrimination a été intégrée dans les revues des processus qualité. En pratique, cependant, ce point d'arrêt spécifique semble ne pas être mis en œuvre de façon homogène.

En outre, afin de mesurer l'application concrète du code de bonne conduite dans les différents processus d'ERDF, une réflexion a été entamée pour élaborer un référentiel qui permettrait une telle approche globale. Ce référentiel utiliserait une méthodologie fondée à la fois sur la perception des utilisateurs et sur l'étude factuelle du respect par ERDF des engagements Code de bonne conduite. Si la CRE encourage ce type de démarches dans la mesure où elles contribuent à une meilleure visibilité de l'application du code, l'attention d'ERDF doit être attirée sur le besoin de cohérence des outils de contrôles développés, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG.

Depuis 2008, ERDF utilise un indicateur complet de suivi de l'application du code de bonne conduite. La performance d'ERDF s'est légèrement améliorée en 2009, passant de 3.05/5 en 2008 à 3.36/5 en 2009. Une amélioration a pu être constatée quant à l'utilisation du réseau et l'acheminement de l'énergie, la communication externe, la protection des ICS, le management et, enfin, l'indépendance. Ces deux derniers points ont connu l'avancée la plus prononcée : respectivement de 0,7 et 1,3 points.

Comme en 2008, la CRE considère que cet indicateur, qui permet une analyse efficace du respect des engagements relatifs au code de bonne conduite, est un outil très utile pour rendre compte de la mise en œuvre de son code de bonne conduite conformément aux lignes directrices de l'ERGEG.

De manière générale, le concept de non discrimination semble parfaitement intégré au quotidien. Pour autant, selon ERDF, les risques de non conformité perdurent, en particulier en ce qui concerne la gestion de la file d'attente en matière de raccordement et la préparation de la mise en service.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

2.1. Les systèmes d'information

ERDF considère que la protection des ICS est, pour l'essentiel, garantie par les systèmes d'information. L'ensemble des développements apportés au système d'information ne sont pas spécifiques à la protection des ICS, mais ils contribuent à assurer la protection de ces données sensibles. En tout état de cause, il est bénéfique pour les utilisateurs qu'ERDF ne se limite pas à la protection des ICS mais intègre d'autres principes, tels que la non discrimination, dans le fonctionnement du système d'information.

Les travaux sur le système d'information ont donc été poursuivis en 2009. Ainsi, la disponibilité et la fiabilité de SGE sont en cours d'amélioration et une version 4 de ce système d'information a été introduite en juillet 2009. Cette nouvelle version permet l'automatisation de la recevabilité des demandes d'intervention comptage en provenance des fournisseurs pour certaines catégories d'utilisateurs. L'outil Syclade poursuit également son évolution, l'automatisation de la vérification de la recevabilité des demandes de prestation a été mise en service début juillet 2009.

En outre, deux nouveaux outils sont apparus : un outil spécifique aux compteurs évolués *Linky* est en cours d'élaboration et un nouvel outil de gestion et de suivi des raccordements a été déployé. Cet outil intègre le principe de non discrimination et dispose d'une gestion intégrée des files d'attentes, ainsi que d'une mise à jour centralisée des référentiels. Il permet également une meilleure traçabilité.

Enfin, le système d'information de gestion des producteurs devrait progresser d'ici 2011 grâce à l'amélioration de la performance des processus et à une meilleure fiabilité de leurs données.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

En 2009, ERDF s'est engagé à rappeler l'obligation de confidentialité à tout agent quittant le domaine régulé. À cet effet, la procédure de départ des agents prévoit une information spécifique et la remise d'une attestation par l'agent concerné. Si une amélioration par rapport à 2008 a pu être constatée, il s'avère que cet engagement n'est que peu respecté. Dans la moitié des régions, un agent sur deux ne remet pas cette attestation lors de son départ. Seule une région affiche un taux supérieur à 90 %.

S'agissant des prestataires d'ERDF, une réflexion a été entamée sur la formalisation des engagements liés au code de bonne conduite dans leurs relations contractuelles. En 2009, les prestations cartographie et informatique ont fait l'objet d'une attention particulière à ce titre. Ces efforts doivent être poursuivis et conduire à la mise en place d'une protection contractuelle effective et efficace, conformément à l'article 20 de la loi du 10 février 2000 modifiée.

Les contrats de prestations conclus avec la maison-mère comprennent une clause de confidentialité générale englobant la protection des ICS.

2.3. La formation des agents sur les ICS

Les moyens mentionnés au titre du code de bonne conduite (point 1.1 de la 1^{re} partie) englobent la formation aux ICS. Pour respecter l'équilibre entre les principes de son code de bonne conduite, ERDF doit veiller à ce que la partie « ICS » ne prenne pas le pas sur les autres engagements du code de bonne conduite, notamment sur la transparence. En complément de la formation générale, une brochure interne spécifique aux ICS a été diffusée au sein d'ERDF. D'autre part, une note interne destinée aux managers des agents au contact d'ICS leur rappelle les dispositions essentielles à la maîtrise du risque ICS.

Les agents d'accueil téléphonique d'ERDF semblent bien formés à la protection des ICS et réagissent de façon adéquate en situation opérationnelle. En effet, lors d'un audit en région, la CRE a pu constater que, face à une demande illégitime d'ICS par un agent du fournisseur historique, l'agent d'ERDF maintenait sa position de confidentialité des données en cause. On ne peut que regretter que de tels agissements de la part du fournisseur EDF puissent encore être constatés. EDF a réalisé un vade-mecum destiné à rappeler à ses agents les obligations qui pèsent sur les agents d'ERDF. Il n'a pas encore été diffusé.

2.4. Les locaux

ERDF avait présenté à la CRE, en 2007, un plan de séparation physique des locaux et l'avait renouvelé en 2008. Il vise à sécuriser les treize bâtiments partagés avec la maison-mère et ne bénéficiant d'aucune protection d'accès. Pour dix de ces bâtiments, une solution de sécurisation devait être mise en place fin 2009. Pour respecter son code de bonne conduite, ERDF devra s'attacher à ce que, d'une part, le calendrier soit tenu, et d'autre part, à ce que la situation des trois derniers bâtiments soit résolue au plus vite.

Au total, plus de deux cent sites restent partagés par ERDF et le fournisseur historique. En matière de séparation géographique, ERDF a pris en 2009 l'engagement d'évaluer les solutions possibles et leurs coûts.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

Le dispositif de suivi interne à ERDF, associé au code de bonne conduite, est composé de deux niveaux distincts : un contrôle managérial par le biais, notamment, des correspondants régionaux et locaux « code de bonne conduite » et un contrôle de conformité. L'équipe en charge du contrôle de conformité assure la rédaction du rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite en s'appuyant sur le contrôle managérial et sur ses propres actions.

La directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009 du parlement européen et du conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité (13 juillet 2009) dispose au d) de l'article 26 que : « (...) *Le cadre chargé du respect des engagements du gestionnaire de réseau de distribution est totalement indépendant (...)* ». L'organisation choisie par ERDF devra être compatible avec cette disposition. Si le contrôleur de conformité devait être désigné comme cadre chargé du respect des engagements, il faudrait que celui-ci n'exerce aucune fonction au sein d'ERDF, qui le conduirait à être à la fois juge et partie. En préparation de la mise en œuvre de ces dispositions, ERDF pourrait engager une réflexion quant à son organisation

relative au code de bonne conduite concernant la prescription des actions, leur suivi et l'élaboration de recommandations.

3.1. Le traitement des réclamations

Il a été constaté en 2008 que le dispositif de dépôt des réclamations manquait de visibilité pour les utilisateurs du réseau. Ce dispositif est désormais visible dès la page d'accueil du site internet <http://www.erdfdistribution.fr> et indique à l'utilisateur le fonctionnement du traitement des réclamations. Un encadré « publications » met en avant le mode de traitement des réclamations et l'analyse de ces dernières. Ces améliorations contribuent à rendre les réclamations plus accessibles aux utilisateurs.

En matière de traitement des réclamations, ERDF dispose d'une organisation spécifique : un service national des utilisateurs du réseau, complété par une cellule régionale « Ecoute client » pour chaque région ERDF. En 2009, ERDF s'est attaché à améliorer la qualité de la saisie des réclamations (spécialisation des agents dans la saisie des réclamations, outil d'aide à la collecte, audit annuel). L'ensemble de ces éléments permet de mieux encadrer le traitement des réclamations. De façon générale, le traitement des réclamations est entièrement géré et suivi par le système d'information SGE d'ERDF.

De plus, l'accent a été mis sur la classification des réclamations. En effet, moins d'une réclamation pour dix mille est classée comme relevant d'un des principes du code de bonne conduite. Or, il est peu probable que les réclamations portant sur la transparence, la non discrimination, l'objectivité ou la protection des ICS soient aussi peu nombreuses. Dès lors, la réflexion engagée par ERDF sur une classification plus fiable des réclamations est un point positif. Toutefois, l'appel d'offres lancé par ERDF dans le but de sélectionner un prestataire à même de la conseiller dans sa démarche de classification des réclamations n'a pu aboutir. ERDF devra reconduire cette démarche en 2010, pour respecter son code de bonne conduite. Dans l'attente, les régions disposent d'un document les guidant dans la classification des réclamations.

3.2. Points de progrès du plan d'actions du gestionnaire de réseaux

Le plan d'actions Code de bonne conduite d'ERDF présente, au niveau national, les mesures qui seront mises en place pour 2009. Après avoir présenté les engagements estimés à risques, le plan reprend les thèmes ICS, traitement des réclamations, communication, management et indépendance. Ce plan d'actions national est ensuite décliné par les régions en fonction de leurs spécificités.

Sur l'ensemble des actions prévues pour 2009, deux n'ont pu être menées à bien : l'amélioration de la classification des réclamations et la sécurisation des bâtiments partagés avec le fournisseur historique. Pour la première action, les retards résultent de l'absence de réponse à la consultation lancée par ERDF. Pour la seconde, des difficultés d'ordre matériel expliquent l'impossibilité de tenir les délais.

Dans l'ensemble, la CRE estime que le plan d'actions code de bonne conduite d'ERDF est bien conçu. À l'avenir, un meilleur partage des initiatives locales mériterait d'être organisé afin que les initiatives pertinentes puissent être reprises au niveau national, afin d'alimenter la boucle d'amélioration continue de son code de bonne conduite, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôles internes

En 2009, les principaux contrôles internes ont résulté de la mise en œuvre du contrôle de conformité. Ainsi, quatre séries de contrôles ont été réalisés en régions, complétés par des contrôles thématiques (pratiques d'ERDF vis-à-vis des utilisateurs de réseau et des autres acteurs du marché).

Le contrôle de conformité a révélé les principaux points suivants :

- un travail important sur les raccordements a permis d'atténuer le sentiment d'opacité ressenti par les utilisateurs. Toutefois, celui-ci a cédé la place à un sentiment de complexité. Des actions de pédagogie devront dès lors être menées ;
- des améliorations sont observées sur la mise en œuvre des processus liés à l'acheminement ;
- l'action des correspondants code de bonne conduite est effective, toutefois ces actions devraient être mieux partagées par le biais d'un dispositif national ;
- les actions en matière de ressources humaines spécifiques au code de bonne conduite (descriptif publié des postes, appréciation du professionnalisme...) ne sont pas mises en place dans toutes les régions ;
- la démarche de revue des processus intégrant un point d'arrêt code de bonne conduite n'est pas aboutie et sera renouvelée en 2010 ;
- le travail sur la classification des réclamations doit être poursuivi.

3.3.2. Contrôles externes

En dehors des contrôles internes, ERDF a eu recours à trois audits externes : un audit qualité, un audit « notoriété » et un audit « conformité des raccordements des petits producteurs ».

ERDF a renouvelé, en 2009, sa certification qualité. À ce titre, des contrôles ont été effectués sur les processus d'ERDF. Le code de bonne conduite est intégré dans cette démarche (prise en compte des prescriptions contractuelles et réglementaires, identification du risque de discrimination et de non respect du code de bonne conduite dans les plans de performances processus d'ERDF). Cet audit a conclu que des efforts devaient être faits sur la visibilité de la démarche environnementale, la maîtrise des prestataires, la finalisation de l'extension de la démarche processus aux activités supports, l'identification et le suivi des causes de dysfonctionnement et des risques, en particulier au niveau opérationnel.

Comme en 2008, un audit notoriété a également été conduit en 2009. Cet audit permet de tirer les conclusions suivantes :

- la notoriété du nom ERDF progresse, mais reste faible ;
- les activités d'ERDF demeurent confuses pour la plupart des utilisateurs ;
- le principe d'ouverture à la concurrence est connu de la grande majorité des utilisateurs ;



ERDF - LAURENT VAUTRIN/PWP

- la séparation des activités reste peu claire pour le grand public ;
- le référentiel technique est peu connu des professionnels.

ERDF doit donc poursuivre son travail de communication sur son rôle et ses missions, afin de respecter l'engagement « Communication » de son code de bonne conduite.

Enfin, un audit relatif au raccordement au réseau des installations de production d'électricité de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a été mené en 2009. Cette étude parvient à un constat majeur : les informations disponibles sur le site internet ou dans le cadre d'une procédure de raccordement sont trop complexes. En outre, les informations restent opaques, notamment en matière de mandatement et de traitement de la demande de raccordement (contenu du dossier, délais de traitement, avancement du dossier). Ce double constat – complexité et opacité – est renforcé par le manque à jour de certains documents. Sur ce dernier point, le CRE invite ERDF à demeurer vigilante sur l'actualisation de documents disponibles pour les utilisateurs du réseau. Des différences de traitement sont également perçues par les utilisateurs concernant le traitement des demandes de raccordement et le traitement des réclamations (selon le canal utilisé). Cet audit a indiqué d'une part qu'ERDF bénéficie d'une image technique positive, d'autre part que les informations sont délivrées de manière non discriminatoire aux utilisateurs du réseau.

Parallèlement à ces audits, la CRE a mené deux types de contrôles : des visites en région et une enquête client-mystère.

S'agissant des contrôles en régions, trois unités client-fournisseur ont été auditées.

Il ressort de ces visites que :

- les actions de formation en *e-learning* ont été déployées ;
- les principes du code de bonne conduite sont pris en compte dans les processus de formation, de communication et par la démarche qualité ;
- aucun cas avéré de non respect des principes des codes de bonne conduite n'a été relevé ;
- les initiatives locales pertinentes devraient être davantage diffusées ;
- une partie des agents, par excès de précaution, restent peu à l'aise avec la notion d'ICS.

Enfin, l'enquête client-mystère effectuée en 2008 et 2007 a été reconduite. Elle permet de constater une progression par rapport à 2008, notamment en matière de transparence. En effet, les informations délivrées aux utilisateurs sont majoritairement claires, à défaut d'être précises pour un cas sur 5. Très peu de mises en garde ou de critiques ont été observées. ERDF pourrait mettre davantage l'accent sur le rappel de la possibilité de choisir entre différents fournisseurs.

4. DEMANDES DE LA CRE

L'organisation et les procédures d'ERDF permettent de prévenir les discriminations systématiques, de limiter les possibilités de discrimination isolée et d'assurer la confidentialité des ICS.

Néanmoins, des améliorations doivent être apportées. À ce titre, ERDF doit :

- assurer la mise en œuvre effective des dispositions relatives à la protection des ICS dans le cadre du départ des agents ERDF ;
- poursuivre l'amélioration de ses procédures et documents à destination des utilisateurs ;
- veiller à l'homogénéité des pratiques de formations entre les régions et mettre en place un système de partage des initiatives régionales ;
- poursuivre le développement de la notoriété d'ERDF, en se démarquant clairement d'EDF dans ses campagnes publicitaires ;
- veiller à la cohérence des différents outils de contrôle et d'assurance de l'application des engagements Code de bonne conduite ;
- poursuivre la mise en œuvre du plan de séparation des bâtiments ;
- reprendre la réflexion sur le classement des réclamations ;
- effectuer un rappel auprès des agents d'accueil quant à l'importance d'indiquer aux utilisateurs la possibilité de choisir entre différents fournisseurs.

En outre, la CRE estime nécessaire qu'EDF diffuse le vade-mecum rappelant à ses agents les obligations qui pèsent sur les agents d'ERDF, puis évalue l'efficacité de cette démarche.

2^e PARTIE

L'indépendance d'ERDF

1. INDÉPENDANCE FONCTIONNELLE

Une démarche visant à définir les relations entre EDF et le domaine régulé a été lancée par le président d'EDF en mars 2008. C'est dans le cadre de cette démarche qu'a été mis en place un inspecteur général de la gouvernance du secteur régulé, dont le rôle est évoqué au 3.1 ci-dessous. EDF entend ainsi constituer un référentiel des relations entre le régulé et le non régulé. Il s'agit du projet « R4 » (Référentiels des Relations Régulé - non Régulé).

À la suite du lancement de ce projet, ERDF a mis en place à l'automne 2008 une démarche interne, dénommée « R4 miroir », qui a repris les chantiers définis pour le projet R4. Ce dernier a été appréhendé par ERDF comme une opportunité de clarification. Dans ce cadre, certains protocoles entre ERDF et EDF ont été revus ou sont en cours de révision, de façon à les rendre conformes aux exigences législatives et réglementaires. Tous ces travaux n'ont pas encore totalement abouti.

Le projet R4 miroir comprend également un chantier transverse dont l'objectif est de rédiger un référentiel des relations ERDF/EDF sous la forme d'un guide. Celui-ci était, à mi-septembre 2009, en cours de finalisation et prendra la forme d'un guide des bonnes pratiques relatives à l'indépendance d'ERDF vis-à-vis d'EDF et de ses filiales. Celui-ci constituera une généralisation des lignes directrices en matière de communication et d'intervention dans divers lieux de concertation, évoquées au 3.2.

La CRE considère cette démarche comme utile, à condition qu'elle ne constitue pas pour EDF un moyen de contrôle sur ERDF allant au-delà de ce que les exigences d'indépendance d'ERDF autorisent. En effet, les activités de distribution étaient historiquement très intégrées aux autres activités d'EDF. Dès lors une clarification des rôles de chacun est dans un premier temps utile. Il convient que cette approche ne conduise pas à créer des relations privilégiées entre ERDF et EDF là où elles n'ont pas lieu d'être. Conformément à l'article 15-4° de la loi du 9 août 2004, la CRE propose à ERDF de qualifier chacune des relations entre ERDF et EDF identifiée dans le cadre du projet « R4 miroir » au regard de la nature de relation :

- relation d'une société avec son actionnaire unique ;
- relation d'un gestionnaire de réseau de distribution avec un autre acteur du système électrique (fournisseur, producteur, etc.) ;
- relation d'une société avec un prestataire/fournisseur ou avec un client ;
- tout autre type de relation qu'ERDF jugerait pertinent.

En dehors du premier type de relation, ERDF doit se comporter avec EDF comme avec toute autre entreprise avec laquelle il a des relations de même type conformément aux lignes directrices de l'ERGEG. Certaines de ces relations, notamment celles avec les autres acteurs du système électrique, mériteraient d'être traitées dans un cadre transparent, conformément à l'article 13 de la loi du 9 août 2004 modifiée.

1.1. Séparation physique

Au-delà de la sécurisation des locaux, nécessaire pour assurer la protection des ICS, la séparation géographique des locaux présente un double avantage : d'une part, elle renforce la confidentialité des informations stockées sous forme physique, d'autre part, elle est de nature à favoriser la confiance en l'indépendance et la neutralité du gestionnaire de réseau de distribution, indispensable à une concurrence saine et équitable sur les marchés de détail. Elle est d'ailleurs prévue par les lignes directrices de l'ERGEG.

Dans le cadre de l'action « Protéger » de son plan d'actions relatif au code de bonne conduite et à l'indépendance, ERDF s'est engagé non seulement à ce que tout nouveau projet d'implantation se fasse dans des bâtiments distincts de ceux du fournisseur historique, mais aussi à dresser la liste des implantations partagées et à évaluer le budget nécessaire à la séparation de celles-ci. La CRE a pu constater que ces actions avaient été effectivement engagées au niveau du terrain. ERDF a ainsi recensé 239 sites occupés à la fois par EDF et ERDF. Pour 157 d'entre eux, ERDF est sous-locataire d'EDF, et pour les 82 autres, la situation est inverse. La CRE souhaite qu'ERDF aille, dans un premier temps, au bout de sa démarche en évaluant le budget nécessaire à la séparation de ces sites, conformément à son code de bonne conduite.

1.2. Ressources propres

ERDF semble disposer de moyens matériels (réseaux, systèmes d'information, moyens d'entretiens, etc.) et humains (plus de 30000 collaborateurs) qui pourraient lui permettre d'agir en toute indépendance vis-à-vis de la maison-mère. Les contrôles effectués par la CRE au sein des entités opérationnelles d'ERDF (unités mixtes avec GrDF) le confirment.

1.2.1. Achats

La CRE a effectué, en 2009, un audit auprès d'ERDF relatif à la gestion des achats, tant de prestations que de matériels, aussi bien à des visées opérationnelles que d'investissements (hors achats des pertes liées à l'exploitation des réseaux sous la responsabilité d'ERDF et hors reversement à RTE du tarif d'utilisation du réseau public de transport).

Il apparaît tout d'abord que le groupe EDF est un fournisseur de prestations important pour ERDF, puisqu'il représente 25 % de ses achats, dont près de la moitié en achats d'exploitation. Cette situation est liée aux achats réalisés par l'intermédiaire du groupe en matière d'informatique et d'immobilier ainsi qu'au versement de frais de siège.

La CRE considère que le recours aux services de la maison-mère est de nature à affaiblir l'indépendance de la filiale, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG. Dès lors, il n'y a lieu de recourir à ces services que dans des cas limités, lorsqu'il est impossible à la filiale d'obtenir ce service par des prestataires tiers ou lorsqu'elle le peut mais à des conditions économiques défavorables par rapport à celles offertes par EDF. Si les liens forts entre ERDF et EDF peuvent se comprendre au regard de la création récente d'ERDF, la CRE estime que cette situation doit évoluer à l'avenir, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG. En particulier, en ayant recours aux prestations du groupe dans les domaines immobilier et des systèmes d'information, ERDF n'a, *a priori*, pas pu bénéficier de meilleures conditions tarifaires du fait de la crise économique en 2009, ce qui aurait sans doute été le cas avec des prestataires tiers, et ce alors que ces postes de dépenses sont importants en volume pour ERDF.

Les prestations réalisées par EDF pour le compte d'ERDF découlent de l'exécution des protocoles devenus contrats à l'occasion de la filialisation d'ERDF. Dès lors, les modalités de conclusion et de renouvellement de ces contrats sont essentielles pour la CRE. Or il apparaît qu'ERDF dispose de circuits de décision d'achat différents selon qu'il s'agit d'acheter au groupe – dans ce cas la décision est décentralisée au niveau des entités exprimant le besoin – ou de faire des achats externes au groupe – dans ce cas la décision est principalement centralisée. Cette situation n'implique pas nécessairement une mauvaise gestion par ERDF des prestations assurées par le groupe, comme la CRE a pu le vérifier sur le cas précis de l'immobilier. Toutefois, ce processus de décision n'apparaît pas robuste au regard du principe de limitation du recours aux services de la maison-mère, évoqué à l'alinéa précédent. Il semble, en effet, qu'aucune stratégie n'a été élaborée quant au devenir de ces protocoles. Le seul fait générateur de la réflexion est, en réalité, le terme du contrat. Or, nombre des protocoles prévoient une reconduction tacite. Il en résulte une absence de processus de décision sur le choix internaliser /externaliser /confier à EDF. Ce point pourrait s'avérer problématique par la suite s'il devait conduire à laisser perdurer des situations acquises sans autre motif que le poids de l'histoire. ERDF s'est limité à ce jour à examiner la conformité de certains de ces contrats à ses obligations légales et réglementaires, comme évoqué en introduction du présent 1, et à constater ne pas être en mesure d'établir de benchmark externe du niveau de prix associé aux contrats en question.

ERDF sous-traite, en outre, à EDF l'achat de ses matériels électriques (passation d'appels d'offres pour attribution de marchés cadres). Cette externalisation d'une activité d'approvisionnement de matériels au cœur du métier de gestionnaire de réseau de distribution est d'autant plus surprenante que le service d'EDF qui effectue cette prestation travaille à 98 % pour ERDF, les 2 % restant concernant SEI¹¹. Les échanges professionnels entre les acheteurs affectés à ce service et ERDF sont d'ailleurs si fréquents que lesdits acheteurs sont physiquement présents dans les locaux d'ERDF pour des raisons pratiques bien compréhensibles.

ERDF a, par ailleurs, recours aux marchés cadres du groupe EDF en ce qui concerne l'achat de matériels et prestations dans les domaines informatiques et télécom, ainsi que pour diverses prestations tertiaires (transport, conseil, immobilier, etc.). Les achats effectués par ERDF dans le cadre de ces marchés ne représentent qu'une proportion minoritaire des achats du groupe EDF dans ces domaines et lui permettent de bénéficier du poids de groupe dans les négociations avec les fournisseurs.

11. Systèmes Energétiques Insulaires, service d'EDF SA en charge des activités de distribution et de fourniture d'énergie en Corse, Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre et Miquelon, en application de l'article de la loi n°2000-108 du 10 février 2000

1.2.2. Ressources humaines

Le site internet d'ERDF dispose de sa propre rubrique « Recrutements ». Toutefois, le site internet d'EDF publie également des offres d'emploi concernant ERDF. ERDF a, en effet, recours aux services de sa maison-mère en ce qui concerne le recrutement des cadres et des agents de maîtrise. EDF soustrait une partie de cette prestation à des cabinets spécialisés en recrutement. Il appartient à ERDF de bien peser l'avantage en matière d'image de marque qu'apporte l'adossement au groupe EDF pour ses recrutements, et l'inconvénient qu'engendre ce type de prestation en offrant la possibilité pour EDF d'orienter vers ses propres activités les candidats ayant le meilleur profil. Cette évaluation devra, en outre, être régulièrement renouvelée au fil des évolutions de la notoriété d'ERDF.

1.2.3. Ressources financières de court terme

ERDF et EDF sont liés par une convention de trésorerie instituant un cash-pooling. Les conditions de celle-ci sont au niveau des conditions de marché. Toutefois, la CRE n'est pas en mesure d'évaluer la manière dont la valeur ajoutée que captent EDF et ERDF par une gestion centralisée de leurs trésoreries est répartie entre eux. En outre, si la convention de trésorerie actuelle permet à ERDF de disposer de sa trésorerie propre dans des conditions de marché, il convient qu'ERDF optimise effectivement la gestion de sa trésorerie propre.

1.3. Indépendance des dirigeants

La liste des membres du conseil de surveillance d'ERDF est publiée sur le site internet d'ERDF et indique, le cas échéant, leurs fonctions au sein d'EDF. Toutefois, contrairement aux recommandations de la CRE et aux lignes directrices de l'ERGEG, le conseil de surveillance d'ERDF comporte des membres des instances décisionnaires d'EDF (comité exécutif) mais pas de personnalité indépendante.

L'article 15 de la loi du 9 août 2004 prévoit que les personnes responsables de la gestion d'un réseau de distribution d'électricité ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. Les statuts d'ERDF prévoient que « *les membres du directoire [...] ne peuvent exercer de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz [...] au moment de leur nomination et pendant toute la durée de leur mandat* ». Si cette stipulation renforce l'indépendance des dirigeants au moment de leur prise de fonction, elle donne l'impression que la notion de « personnes responsables de la gestion » se réduit à celle de « membres du directoire ». L'incompatibilité prévue par la loi semble donc plus large que celle prévue par les statuts.

2. GARANTIE DES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, la rémunération des personnels du gestionnaire de réseau ne doit dépendre que des résultats de celui-ci, non de ceux de la maison-mère.

L'essentiel de la rémunération directe (de l'ordre de 80 %) des agents d'ERDF est déterminée en application des dispositions du statut des industries électriques et gazières (salaire et avantages familiaux statutaires). Le reste est composé de rémunérations complémentaires (astreintes, primes à la mobilité, etc.), d'une rémunération individuelle variable, qui concerne essentiellement les cadres et qui dépend de l'atteinte des objectifs de l'agent ainsi que de l'intéressement. Ce constat déplace la question de la garantie des intérêts professionnels des modalités de détermination de la rémunération vers la question des modalités d'avancement et de promotion au choix. Ceux-ci sont en pratique, dans le respect des quotas déterminés au niveau national, à la main des manageurs de terrain, qui sont pour l'essentiel des cadres du service commun à ERDF et GrDF. Les agents d'ERDF bénéficient également de rémunérations indirectes, par le biais des abondements d'ERDF à certains versements sur le plan d'épargne groupe, et de l'avantage en nature énergie.

Le dispositif d'intéressement actuel des agents d'ERDF ne dépend nullement des résultats de la maison-mère, mais prend en compte la performance du service commun à ERDF et GrDF. Par ailleurs, les personnels d'ERDF bénéficient du plan d'épargne groupe. Les modalités de fonctionnement de celui-ci, équivalentes à celles d'un plan d'épargne qui concernerait la seule société ERDF SA, ne sont pas de nature à réduire les garanties des intérêts professionnels des personnels d'ERDF.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

La loi du 9 août 2004 vise uniquement la durée du mandat et la révocation des dirigeants. Elle opère un renvoi explicite aux statuts pour compléter les dispositions garantissant l'indépendance d'action des responsables de la filiale et donc, entre autres, la garantie des intérêts professionnels de ceux-ci.

Les statuts d'ERDF prévoient un alignement de la durée des mandats des membres du conseil de surveillance et des membres du directoire, ce qui est conforme aux préconisations développées par la CRE. Les statuts reprennent également les dispositions légales en matière de révocation des dirigeants.

Contrairement à ce que dispose l'article 15 de la loi du 9 août 2004 modifiée, les garanties prévues dans les statuts en matière de durée de mandat et de révocation ne constituent pas des garanties suffisantes des intérêts professionnels des personnes responsables de la gestion de la filiale. La seule disposition complémentaire des statuts est relative à l'activité exercée par les membres du directoire au moment de leur nomination. Les statuts d'ERDF ne prévoient aucune disposition spécifique en matière de rémunération et d'avancement des dirigeants.

En pratique, le conseil de surveillance d'ERDF s'est doté d'un comité des nominations et des rémunérations dont le rôle en matière de rémunérations consiste notamment à donner un avis en vue de la fixation des rémunérations de toutes natures du président et des membres du directoire. Il est composé de trois membres du conseil de surveillance choisis par celui-ci. Actuellement, ces 3 membres sont pour deux d'entre eux des représentants d'EDF au conseil de surveillance d'ERDF et le dernier, un représentant de l'État qui préside ledit comité. Ce comité adresse aux ministres concernés une proposition pour approbation. Il transmet également cette proposition au conseil de surveillance pour délibération. La délibération du conseil de surveillance, qui fixe les rémunérations, intervient après approbation des ministres. La part variable de la rémunération du président du directoire d'ERDF est plafonnée à 40 % de son salaire annuel fixe et à 37 % pour les autres membres du Directoire. 80 % de cette part variable dépend de l'atteinte d'objectifs chiffrés relevant des seules activités d'ERDF. Les 20 % restant sont évalués de manière qualitative en fonction de la « qualité de la gouvernance ». Cette disposition est de nature, compte tenu de la composition du comité des rémunérations, à permettre à EDF d'exercer une pression non négligeable sur les dirigeants d'ERDF. Cette part fondée sur une appréciation purement qualitative doit donc être objectivée, afin que la rémunération des membres du directoire ne dépende que des seules performances d'ERDF, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG.

12. La directive 2003/54/CE prévoit d'ailleurs des dispositions identiques en ce qui concerne la garantie des intérêts professionnels des dirigeants des gestionnaires de réseaux de distribution et de transport.

Les dispositions du décret n°2005-1481 du 25 novembre 2005 prévoyant les mesures garantissant les intérêts professionnels des personnes assurant des fonctions de direction dans la société gestionnaire du réseau de transport d'électricité pourraient être étendues à l'ensemble des gestionnaires de réseaux concernés par la séparation juridique¹², même si ERDF, en tant qu'entreprise publique, est déjà soumise aux obligations prévues par le décret n°53-707 du 9 août 1953 modifié, impliquant notamment que la rémunération des membres du directoire d'ERDF est fixée ou approuvée par décision conjointe du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de l'énergie.

3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE

3.1. Règles générales de décision

Les statuts d'ERDF ont été modifiés en 2009. Le directoire d'ERDF a proposé à l'assemblée générale extraordinaire de ses actionnaires une modification de ses statuts, adoptée le 5 mai 2009, qui a consisté à modifier la compétence du conseil de surveillance s'agissant des achats et cessions d'actifs. Désormais, les achats dont le montant unitaire est supérieur à 5 millions d'euros (hors investissement dans les systèmes d'information et dans l'immobilier), n'ont pas vocation à être soumis au conseil de surveillance, dès lors qu'il s'agit d'opérations qui concourent directement à l'exploitation, l'entretien et au développement du réseau public de distribution. Ces opérations s'effectuent dans la limite du plan financier approuvé par le conseil de surveillance. Cette modification est conforme aux demandes que la CRE a formulées en 2008. La CRE considère que les statuts d'ERDF garantissent, dans leur version actuelle, une autonomie de décision suffisante pour le directoire, en ce qui concerne le caractère non discriminatoire des investissements, ce qui est conforme aux lignes directrices de l'ERGEG.

Dans son rapport 2008 sur l'indépendance et les codes de bonne conduite, la CRE indiquait que dans un souci de transparence, les statuts d'ERDF pourraient être publiés sur son site internet. Cette suggestion a été reprise par ERDF dans le cadre de l'engagement « Indépendance » de son code de bonne conduite. Toutefois, cette publication n'a été qu'interne. La CRE estime qu'une publication interne ne répond

pas à la préoccupation de transparence dont elle faisait part dans son rapport 2008 sur l'indépendance et les codes de bonne conduite.

Enfin, comme indiqué ci-dessus au 1, EDF a nommé un inspecteur général de la gouvernance du secteur régulé, qui a notamment en charge de vérifier le respect du principe d'autonomie des filiales du domaine régulé. Cette fonction doit se limiter, comme l'indique son intitulé, aux seules questions de gouvernance. La mise en place récente par EDF d'un comité chargé de coordonner les activités du groupe EDF en France, notamment en ce qui concerne EDF et ERDF, et le rattachement à cette structure de l'inspecteur général de la gouvernance du secteur régulé, ne doivent pas non plus limiter l'indépendance d'ERDF pour respecter la directive 2003/54/CE. ERDF ne doit donc y participer que pour des dimensions ne remettant pas en cause son indépendance. La CRE procédera en 2010 à un examen de ce mode de fonctionnement.

3.2. Décisions en matière de communication

Malgré la demande de la CRE en ce sens, les lignes directrices de l'EREGE et le 3^e paquet énergie, le nom et le logo d'ERDF n'ont pas évolué au cours de l'année 2009. Ils demeurent donc susceptibles d'entretenir dans l'esprit du consommateur la confusion actuelle entre les missions des différents intervenants du système électrique :



La proximité de ces logos, et l'impact négatif qui en résulte, ont pu être illustrés à plusieurs occasions :

- le choix d'ERDF de faire figurer son nom et son logo sur les compteurs *Linky* utilisés dans le cadre de l'expérimentation de comptage évolué en cours a provoqué de nombreuses réactions des acteurs, fournisseurs alternatifs, mais aussi autorités concédantes, propriétaires de ces matériels ;
- le lancement au début de l'automne 2009 d'une campagne de communication par ERDF a conduit au dépôt d'un recours en référé devant le tribunal de commerce de Paris par l'Association Nationale des Opérateurs Détaillants en Électricité, sur le fondement que cette campagne, du fait de la trop forte proximité des logos d'ERDF et d'EDF, serait de nature à entretenir la confusion dans l'esprit des consommateurs. Les parties ont trouvé un accord à l'amiable.

13. « Les gestionnaires de réseaux de distribution appartenant à une entreprise verticalement intégrée s'abstiennent, dans leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque, de toute confusion avec l'identité distincte de la branche "fourniture" de l'entreprise verticalement intégrée ».

La CRE continue donc à estimer nécessaire que les noms et logos d'ERDF – ou d'EDF – évoluent de telle sorte qu'aucune confusion ne soit possible. La situation actuelle pourrait d'ailleurs ne pas être conforme aux dispositions de l'article 26-3⁴³ de la directive 2009/72/CE.

En dehors de cet aspect, ERDF a engagé un certain nombre d'opérations en matière de communication. D'une part, le déploiement de la nouvelle signalétique a considérablement avancé au cours l'année 2009. La plupart des véhicules du distributeur portent désormais l'identité visuelle de celui-ci. ERDF a, en outre, arrêté la ligne de sa signalétique de bâtiment fin septembre 2009 et procède fin 2009 à la distribution à ses agents de nouvelles tenues de travail arborant le logo d'ERDF (en lieu et place des logos EDF ou EDF-Gaz de France encore largement utilisés dans un passé récent). La charte graphique des documents utilisés à destination des clients a également largement évolué. La CRE a pu vérifier le bon déploiement de ces actions dans les unités opérationnelles d'ERDF.

D'autre part, ERDF a élaboré, à l'attention de ses unités opérationnelles ou métiers, des lignes directrices en matière de communication et d'intervention dans divers lieux de concertation. Si ces lignes directrices n'interdisent pas des actions coordonnées, elles mettent en place un référentiel de bonnes pratiques conforme aux exigences de non discrimination et d'autonomie d'ERDF. Toutefois, ERDF s'est contenté de vérifier que ces documents étaient connus parmi son personnel : les résultats de ce contrôle ont été mitigés, les documents étant connus par les unités les plus au contact de l'ouverture des marchés, mais pas par les autres. Pour que ces lignes directrices – et de manière plus générale les bonnes pratiques relatives à l'indépendance d'ERDF vis-à-vis d'EDF qui seront contenues dans le guide en cours d'élaboration (voir introduction du 1) – soient reconnues comme robustes par les nouveaux entrants et contribuent au climat de confiance à créer sur les marchés de détail de l'électricité, ERDF doit mettre en place des moyens de contrôle du respect de ces lignes directrices, comme le recommande d'ailleurs son rapport de suivi de mise en œuvre du code de bonne conduite (annexe 3, paragraphe K-5-2). Ces lignes directrices pourraient en outre être complétées : par exemple, les liens capitalistiques avec le groupe EDF, quand ils sont évoqués sur un support de communication, ne devraient pas prendre une place qui serait gênante au regard des obligations d'indépendance d'ERDF.

Par ailleurs, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, les actions de communication d'EDF ne doivent pas non plus entretenir la confusion quant aux rôles de différents acteurs du système électrique en marché ouvert et ne doivent pas lui permettre de bénéficier de l'image de marque des actions d'ERDF dans le cadre de ses missions. Dans ce dernier cas, EDF mettrait sa filiale dans une situation où elle serait incapable de réaliser son impératif de non discrimination car la simple exécution de ses missions aurait pour effet de favoriser un des acteurs en concurrence.

La CRE constate qu'en dehors de sa communication relative à la tempête Klaus et de son émission obligatoire évoquées ci-dessous, EDF n'a publié aucun communiqué de presse ni aucun dossier de presse mélangeant domaine régulé et domaine concurrentiel.

La communication d'EDF lors de la tempête Klaus n'a pas été conforme aux exigences évoquées ci-dessus. D'une part EDF a publié un communiqué de presse indiquant par exemple que « face à la gravité de la tempête qui vient de s'abattre sur le sud-ouest de la France affectant plusieurs départements, le Groupe EDF s'est immédiatement mobilisé pour apporter un renfort exceptionnel ». D'autre part, le président d'EDF s'est rendu sur place et a donné une interview au cours d'un journal télévisé d'une grande chaîne nationale, en portant un casque de chantier au logo d'ERDF. EDF s'est ainsi accaparé les bénéfices d'image des opérations conduites par ERDF et RTE. Ce comportement rend de fait discriminatoires les efforts d'ERDF et de RTE au secours des populations touchées, puisque dans ces conditions ils contribuent à l'amélioration de l'image d'un

seul des fournisseurs. Enfin, un membre du comité exécutif d'EDF a donné une interview à un grand quotidien économique national fin janvier 2009 en y déclarant notamment : *« des hélicoptères tourment pour nous permettre d'établir un diagnostic précis, mais nous pensons que l'électricité pourra être rétablie dans les huit jours pour l'essentiel de nos clients [...] ». En ce qui concerne les lignes souterraines moyenne et basse tension, nous avons rempli nos engagements d'enfourir 90 % des lignes neuves »*. Ces actions ont, bien entendu, été menées en réalité par les gestionnaires de réseaux. De telles pratiques doivent être proscrites, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG.

Le plan de continuité électrique récemment élaboré par le secrétariat général de la défense nationale respecte le rôle des différents acteurs et l'indépendance d'ERDF. Il confie la communication relative à la situation électrique globale et au contexte général provoqué par la crise au gouvernement, limitant les autres acteurs à la communication dans leurs domaines de responsabilité respectifs, ce qui restreint la communication d'EDF aux questions de fourniture à ses propres clients, aux aspects relatifs à ses moyens de production et aux impacts financiers liés à l'éventuelle atteinte au patrimoine du groupe. Toutefois, l'annexe à ce document, relative à l'organisation d'EDF en matière de gestion de crise, indique que *« EDF dispose d'une politique de gestion de crise. [Sa] mise en œuvre [...], dans toutes les entités du groupe EDF, lui permet de maîtriser les situations dans lesquelles son patrimoine, ses activités, ses personnels ou son image sont menacés »*. Cette disposition trop large est de nature à limiter l'indépendance d'ERDF. Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, la CRE demande donc à ERDF de se doter de sa propre politique de gestion de crise.

EDF a émis un emprunt obligataire à la fin du premier semestre 2009. Un communiqué de presse d'EDF du 16 juin 2009 indique que : *« pour [le] Président Directeur Général d'EDF : "EDF propose aux Français une opportunité de contribuer au financement du premier investisseur industriel du pays. EDF a encore accru très significativement son effort d'investissement en France en 2009 pour la modernisation et le développement de ses infrastructures de production et d'acheminement d'électricité ainsi que le développement d'énergies renouvelables" »*. Le président d'EDF a en outre indiqué, lors d'une interview radiophonique le 17 juin 2009 que l'emprunt lancé par son groupe servirait à «investir en France» notamment «pour moderniser nos infrastructures, c'est-à-dire les lignes de transport de courant à haute tension, à basse tension, le réseau». EDF a donc indiqué expressément que l'émission en question servirait à financer des investissements dans les réseaux, ce qui est inexact eu égard au financement propre de RTE et d'ERDF. Cette formulation a été de nature à entretenir la confusion dans l'esprit des consommateurs et souscripteurs. De telles pratiques ne doivent pas se reproduire, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG.

Les relations entre ERDF et EDF en matière de communication doivent répondre aux exigences énoncées dans le focus sur la communication du présent rapport, qui déclinent les lignes directrices de l'ERGEG. En particulier, les autres sociétés du groupe EDF ne doivent ni bénéficier de retombées directes d'image, en se mettant en avant alors que les opérations sont conduites par les gestionnaires de réseaux, ni bénéficier d'informations opérationnelles privilégiées. ERDF doit informer tous les fournisseurs de la même manière.

4. DEMANDES DE LA CRE

La situation d'ERDF au regard des critères de l'indépendance est acceptable au regard de la jeunesse de la filiale. La CRE salue l'implication au plus haut niveau de l'entreprise en la matière. Toutefois, ERDF doit renforcer son autonomie et mieux afficher son indépendance, notamment vis-à-vis du grand public. La CRE demande à ERDF :

- de compléter les lignes directrices en matière de communication afin, notamment, que les liens capitalistiques avec le groupe EDF, quand ils sont évoqués sur un support de communication, ne prennent pas une place qui serait gênante au regard des obligations d'indépendance d'ERDF ;
- de qualifier ses relations avec le groupe EDF identifiées dans le cadre du projet « R4 miroir » en fonction d'une typologie à établir et étendre les règles ainsi définies aux autres acteurs concernés par le même type de relation ;
- de mettre en place des contrôles sur la prise en compte des points d'appui du code de bonne conduite – facteurs d'indépendance ;
- de poursuivre les travaux relatifs à la séparation des bâtiments ;
- de ne participer au comité chargé de coordonner les activités du groupe EDF sur le territoire français, que pour des dimensions ne remettant pas en cause son indépendance ;
- de se doter de sa propre politique de gestion de crise.

En outre, la CRE demande à EDF :

- de faire évoluer les statuts d'ERDF pour prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables de la gestion de la filiale de distribution ;
- de rendre objectifs les critères de détermination de la part actuellement fondée sur une appréciation purement qualitative de la rémunération variable des membres du directoire d'ERDF.

Par ailleurs, la CRE estime nécessaire et propose donc qu'EDF :

- limite le rôle de l'inspecteur général de la gouvernance du secteur régulé et du comité France en charge de coordonner les activités du groupe EDF sur le territoire national aux seules règles de gouvernance ;
- modifie le nom du gestionnaire de réseau de distribution ainsi que la forme de son logo, de façon que ceux-ci ne rappellent nullement le fournisseur historique EDF ;
- ne communique pas sur les activités opérationnelles de ses filiales régulées ;
- restreigne le plan de gestion de crise groupe de façon à ne pas limiter l'indépendance des filiales régulées.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES À ERDF :

• Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :

- poursuivre les efforts engagés en matière développement de la notoriété d'ERDF, en se démarquant clairement d'EDF dans ses campagnes publicitaires ;
- poursuivre les efforts engagés en matière de déploiement de l'identité de l'entreprise, de séparation des bâtiments, de mise en conformité des processus, d'indicateurs et d'analyse statistique, de formation et de sensibilisation, de gestion des départs d'agents ERDF en dehors du domaine régulé et de traitement des réclamations. Effectuer un rappel auprès des agents d'accueil quant à l'importance d'indiquer aux utilisateurs la possibilité de choisir entre différents fournisseurs ;
- veiller à l'homogénéité des pratiques de formations entre les régions et mettre en place un système de partage des initiatives locales, ainsi qu'à la cohérence des différents outils de contrôle et d'assurance de l'application des engagements Code de bonne conduite ;
- classer les relations avec le groupe EDF identifiées dans le cadre du projet « R4 miroir » et étendre les règles ainsi définies aux autres acteurs concernés par le même type de relation ;
- mettre en place des contrôles sur la prise en compte des points d'appui du code de bonne conduite – facteurs d'indépendance ;
- ne participer au comité chargé de coordonner les activités du groupe EDF sur le territoire français, que pour des dimensions ne remettant pas en cause l'indépendance d'ERDF ;
- se doter de sa propre politique de gestion de crise.

DEMANDES ET PROPOSITIONS CONCERNANT EDF :

• Demandes et propositions antérieures non satisfaites en 2009 :

- le nom du gestionnaire de réseau de distribution ou la forme et les couleurs de son logo, ne doivent pas rappeler le fournisseur historique EDF et doivent dès lors être modifiés rapidement ;
- les membres du conseil de surveillance d'ERDF ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires d'EDF ;
- EDF ne doit pas communiquer sur les activités opérationnelles de ses filiales régulées ;
- les statuts d'ERDF doivent évoluer pour prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables de la gestion de la filiale de distribution ;

• Travaux à poursuivre, nouvelles demandes et propositions :

- diffuser le vade-mecum à rappeler à ses agents les obligations qui s'imposent aux agents d'ERDF, puis évaluer l'efficacité de cette démarche ;
- restreindre les missions de l'inspecteur général de la gouvernance du secteur régulé et du comité France en charge de coordonner les activités du groupe EDF sur le territoire national aux seules règles de gouvernance ;
- rendre objectifs les critères de détermination de la part actuellement fondée sur une appréciation purement qualitative de la rémunération variable des membres du directoire d'ERDF ;
- limiter le plan de gestion de crise groupe aux seules actions concernant la production et la fourniture.

GrDF

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

Les constats présentés ci-dessous se fondent sur le rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite de GrDF, les audits menés par la CRE, les auditions par la CRE de GrDF et de GDF Suez, ainsi que des documents publics. Conformément à l'article 15-4^o de la loi du 9 août 2004, la CRE propose, en tant que de besoin, des mesures propres à garantir l'indépendance de GrDF.

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

Les principes du code de bonne conduite et les obligations en termes de protection des informations commercialement sensibles (ICS) sont globalement connus et respectés par les agents de GrDF, bien que les situations soient parfois contrastées, en fonction des catégories de métiers et de leur degré de proximité avec les clients.

1.1. Mesures à l'égard des agents (hors ICS)

Un programme de formation de e-learning « TONIC » a été mis en place à l'attention des agents des services communs d'ERDF et GrDF. Des démonstrations du logiciel de formation ont été organisées pour la CRE.

TONIC a été mis en service le 16 mars 2009. L'objectif fixé sur les six premiers mois de déploiement (1000 agents formés) a été globalement atteint mais de manière inégale selon les régions. Cette formation apparaît comme un moyen novateur de sensibiliser les agents aux différentes obligations relevant du code de bonne conduite en faisant le lien avec leurs activités opérationnelles.

Certains ajustements seront toutefois nécessaires afin de faire mieux coïncider le contenu de la formation avec les problèmes pratiques rencontrés par les agents du métier réseau gaz. Ces évolutions sont envisagées pour janvier 2010.

En outre, les intérimaires et certains prestataires de service ne reçoivent pas une information suffisante sur les obligations liées au code de bonne conduite de GrDF. La CRE recommande qu'un dispositif d'information adapté soit mis en place dès que possible.

Les constats précédents de la CRE soulignaient que GrDF avait mis l'accent sur l'objectif de protection des ICS, avec comme corollaire une posture de prudence excessive de la part de certains agents relativement à la nécessité de transparence. La CRE observe que le management de GrDF s'est efforcé de rééquilibrer ses messages, en mettant notamment en avant les impératifs d'objectivité et de transparence dans la formation TONIC. La CRE encourage GrDF à poursuivre ses efforts en la matière.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité

Avec 50 000 connexions par mois, le site internet de GrDF constitue un vecteur important de communication pour l'entreprise. GrDF a mis en place en avril 2009 une nouvelle version de son site internet, plus simple et plus complète. GrDF publie désormais les informations relatives aux contrats et tarifs d'acheminement, aux conditions de raccordement, aux quantités transitées, au nombre mensuel de changements de fournisseurs ainsi qu'aux indicateurs de qualité de service.

GrDF participe activement aux instances de concertation gtg2007 réunissant les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs. GrDF est représenté dans l'ensemble des groupes de travail relatifs à l'évolution des systèmes d'information, au comptage, aux clients industriels. En outre, les procédures élaborées en concertation sont publiées sur le site internet du groupe de travail gaz (GTG) : www.gtg2007.com.

GrDF organise des réunions d'information et d'échange régulières avec les fournisseurs actifs sur ses réseaux (comité technique acheminement). Dans ce cadre, GrDF communique de manière transparente sur l'évolution de ses modes de fonctionnement et les projets d'extension du réseau.

Par ailleurs, GrDF envoie trimestriellement aux fournisseurs un programme de travaux pour les mois suivants.

Certains fournisseurs ont néanmoins exprimé le besoin que GrDF renforce ses échanges avec eux en élargissant la mise à disposition en ligne d'information ou de documents de référence. De même, l'enquête client mystère menée par la CRE fait apparaître un certain manque de précision dans les renseignements fournis par les conseillers clientèle de GrDF.

1.3. Mesures complémentaires en matière de non discrimination

Le thème de la non discrimination vis-à-vis des fournisseurs fait l'objet d'une communication spécifique à l'attention des salariés du groupe GDF Suez afin que ces derniers soient informés des obligations de GrDF en matière de non discrimination et d'indépendance.

Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, la CRE avait demandé à GrDF, dans son rapport 2008, de définir et de mettre en place un indicateur de non discrimination. Cette demande a été prise en compte par GrDF et intégrée dans le plan d'action 2009.

GrDF participe activement au groupe de travail « indicateurs de suivi de l'application du code de bonne conduite » piloté par la CRE et propose d'établir son indicateur de non discrimination en comparant des critères de performance déjà suivis (taux de réponse aux réclamations sous 30 jours, taux de mise en service dans le délai catalogue, taux de mise hors service dans le délai catalogue) sur différentes typologies de fournisseurs (fournisseurs historiques versus nouveaux entrants).

L'indicateur de non discrimination est en cours de mise en place et devrait être publié dès janvier 2010. Cet indicateur est destiné à un usage interne mais sera communiqué à la CRE.

L'accès à certaines applications informatiques demeure commun à GrDF et au fournisseur historique GDF Suez. La séparation des systèmes d'information est effective pour les clients industriels depuis le 20 novembre 2009. GDF Suez est connecté sur tous les flux OMEGA pour les clients de ce segment. Toutefois, par mesure de sécu-

rité, la déconnexion sera totale au 31 décembre 2009. La séparation des systèmes d'information est en cours pour le segment de clients « petits professionnels » et sera complète pour les clients particuliers dans le courant de l'année 2010.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

2.1. Le système d'information

GDF Suez disposait en 2008 d'un accès à plusieurs systèmes d'information de GrDF afin de récupérer les données de relève de ses propres clients. Conformément aux demandes de la CRE, des mesures correctrices ont été mises en œuvre par GrDF en application du plan d'action 2009.

À l'issue du programme de séparation, le fournisseur GDF Suez ne pourra recueillir les données de consommation en provenance de GrDF qu'à travers OMEGA à l'instar des autres fournisseurs.

La séparation des SI est réalisée selon des calendriers différents en fonction des segments de marché : industriels, petits professionnels et particuliers. La séparation est effective sur le segment des industriels depuis le 20 novembre 2009. Sur ce segment, la branche commerciale de GDF Suez est connectée sur tous les flux OMEGA mais dispose toujours, par sécurité, d'un accès direct aux flux Disco. Toutefois, la déconnexion des flux directs sera totale au 31 décembre 2009. S'agissant des petits clients professionnels, la bascule a été effectuée le 26 novembre 2009. GDF Suez dispose toujours d'un accès direct aux flux de relève pour les clients particuliers : la mise en conformité du système d'information pour le marché résidentiel interviendra en cours d'année 2010.

Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, la CRE renouvelle sa demande : les informations clientèle entre GrDF et GDF Suez ne devront transiter à l'avenir que par OMEGA. La CRE demande à être informée régulièrement des avancées du programme de transformation visant à transférer l'intégralité des flux vers le canal OMEGA, ainsi que de l'impact éventuel des travaux sur la qualité des données issues d'OMEGA.

GrDF a mis en place en 2009 un nouveau dispositif de gestion dynamique des habilitations aux systèmes d'information en fonction des changements de poste des agents. Les principales applications utilisées par les agents et les prestataires de GrDF sont gérées par le système de gestion des habilitations GAIA (Gestion des Accès, des Identités et des Authentifications). Chaque collaborateur dispose d'un compte GAIA qui lui permet d'accéder aux différentes applications informatiques. En cas de départ ou de mutation de l'agent, le compte GAIA correspondant est suspendu, ce qui interdit l'accès aux applications liées.

Les applications qui ne sont pas encore sous GAIA font l'objet de contrôles dédiés qui visent à vérifier la cohérence entre les habilitations et les postes occupés.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

L'interdiction de divulgation des Informations Commercialement Sensibles (ICS) fait l'objet de stipulations spécifiques dans les contrats de certaines prestations sensibles, à l'instar des relevés d'index. La non divulgation des ICS est ainsi évoquée dans les conditions générales et les clauses particulières d'achat des prestations de relève. En outre, cette obligation est rappelée à l'occasion des briefings des intervenants et dans le guide de contrôle des opérations.

En outre, plusieurs catégories de prestations, par exemple dans le domaine de l'informatique, sont régies par des clauses de confidentialité génériques englobant la protection des ICS.

Une procédure relative aux changements de poste des salariés de GrDF a été élaborée et mise en œuvre, en application d'une mesure du plan d'actions 2009. Cette procédure met notamment l'accent sur l'obligation de protection des informations commercialement sensibles. La non divulgation d'ICS est également mentionnée dans un courrier remis à l'agent et signé par lui lors de son départ de GrDF.

2.3. La formation des agents sur les ICS

La CRE a pu constater lors d'un audit en région que la protection des ICS faisait l'objet d'un suivi attentif par le management. La non divulgation des ICS est érigée en règle fondamentale de la relation client et est intégrée à plusieurs niveaux dans le programme de formation de tous les agents, ainsi que dans les guides d'entretiens et les référentiels d'évaluation des collaborateurs.

La CRE constate que ce signal fort à destination des agents a produit de bons résultats, mais observe qu'il n'est pas sans effet secondaire. En effet, l'accent mis sur d'éventuelles sanctions financières en cas de divulgation d'ICS conduit certains agents à faire preuve d'une prudence excessive préjudiciable à l'application du principe de transparence.

Il faut toutefois noter que certaines actions correctrices ont été menées en 2009 afin de respecter l'équilibre entre les principes du code de bonne conduite de GrDF : ainsi la formation TONIC insiste sur les obligations en matière de transparence.

2.4. Les locaux

GrDF partage actuellement certains de ses locaux avec des entités du secteur non régulé : GDF Suez ou EDF. Le plan de séparation des locaux occupés par des salariés des domaines régulés et non régulés est en cours de réalisation. Dans plusieurs cas, des mesures transitoires (sécurisation des accès) ont été prises.

Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG et comme mentionné dans le rapport 2008 de la CRE, la séparation des locaux est nécessaire dans la mesure où le partage d'un bâtiment ne peut qu'entretenir la confusion entre les différentes entités du groupe dans l'esprit des observateurs extérieurs. En conséquence, la séparation doit s'entendre, en cible, comme l'exclusion de la cohabitation dans un même immeuble de services du distributeur et de services du groupe GDF Suez. La CRE demande à GrDF de l'informer des résultats du programme immobilier de séparation des locaux entendu dans cet esprit.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

La délégation stratégie et régulation est en charge du pilotage du code de bonne conduite de GrDF au niveau national ainsi que de l'animation du réseau de correspondants en région. La délégation contrôle interne risques audit et conformité directement rattachée au directeur général est responsable de l'évaluation des politiques menées et de la rédaction du rapport sur l'application du code de bonne conduite de GrDF.

Un réseau de correspondants « code de bonne conduite » a été mis en place sur l'ensemble du territoire. Les correspondants code de bonne conduite constituent un

appui d'expertise à la ligne managériale et sont en charge de l'animation au niveau local des actions relatives aux codes de bonne conduite. La cohérence des décisions d'ERDF et de GrDF dans la mise en œuvre de leurs codes de bonne conduite est assurée par un comité opérationnel réunissant des représentants des deux entreprises.

3.1. Le traitement des réclamations

Un audit relatif au traitement des réclamations des clients et des fournisseurs a été conduit par GrDF en 2009. Il confirme qu'un référentiel commun est appliqué, et que des cellules écoute clients ont été mises en place en région. La problématique du traitement des réclamations a été intégrée dans tous les systèmes d'information. GrDF a également mis en place des processus qualité, des indicateurs de suivi et des modalités de contrôle relatifs aux réclamations.

Conformément aux demandes de la CRE, la coordination dans le recueil et l'analyse des réclamations entre les échelons locaux, régionaux et nationaux a été améliorée par la mise en œuvre d'un suivi des réclamations et d'un processus de remontée des plaintes à la maille nationale.

GrDF a procédé au remplacement de ses outils de recueil et de traitement des réclamations. Ces évolutions ont permis de réduire les délais de traitement des réclamations en région. La CRE observe, en outre, que le processus de dépôt de plainte a été facilité sur le site internet de GrDF. Cela s'est traduit par une augmentation des réclamations reçues par les services de GrDF.

La CRE demande à GrDF d'approfondir, en application de son code de bonne conduite, l'analyse des causes de réclamations de façon à pouvoir agir plus efficacement sur l'origine des dysfonctionnements. Elle recommande également à GrDF d'intégrer dans la prochaine version d'OMEGA un dispositif de détection des réclamations liées au code de bonne conduite.

3.2. Points de progrès du plan d'actions du gestionnaire de réseau

La mise en place de l'outil de formation TONIC a renforcé la prise en compte par les agents des obligations liées au code de bonne conduite. La CRE recommande à GrDF de poursuivre ses actions de formation en veillant à l'équilibre entre objectifs de non discrimination et de transparence vis-à-vis des fournisseurs et du grand public. Il pourra être utile de poursuivre l'adaptation de TONIC aux besoins opérationnels des différents métiers : intervention clientèle, réseau. Un premier retour d'expérience permettra vraisemblablement de mieux adapter le contenu de la formation aux difficultés opérationnelles des agents.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôles internes

GrDF s'est doté d'un organe de contrôle interne en charge de l'évaluation des politiques menées et de la rédaction du rapport sur l'application du code de bonne conduite. Cette délégation est par ailleurs chargée de diverses missions d'audit des processus de GrDF.

Un audit interne sur la mise en œuvre du code de bonne conduite en régions, ainsi que des audits relatifs à la mise en œuvre du catalogue de prestations, à la satisfaction clients en matière de raccordement et au traitement des réclamations ont été réalisés.

3.3.2. Contrôles externes

La CRE a diligenté une enquête « client mystère » visant à évaluer le respect des principes du code de bonne conduite de GrDF par les conseillers clientèle des différentes unités clients fournisseurs. L'enquête client mystère 2009 montre que pour 35 % des appels, les clients mystères n'ont pas eu le sentiment d'obtenir une réponse claire et précise de la part des conseillers clientèle de GrDF. La CRE continuera à être vigilante sur la bonne mise en œuvre de l'objectif de transparence.

La CRE a, en outre, procédé à trois audits en régions. Ces audits ont été l'occasion pour la CRE d'identifier d'éventuelles difficultés dans l'application des codes de bonne conduite dans la pratique opérationnelle des unités, ainsi que de permettre un dialogue avec les agents de GrDF.

L'enquête client mystère ainsi que les audits réalisés par la CRE confirment que les personnels de GrDF ont un bon niveau de compréhension du fonctionnement des marchés de l'énergie depuis l'ouverture à la concurrence. La CRE n'a pas constaté de pratique discriminatoire au cours de l'année 2009. En revanche, ce bon constat général ne doit pas occulter des situations parfois contrastées : il semble que le niveau de formation des agents dépende largement de leurs métiers de rattachement. De même, certains documents périmés dont les en-têtes ou logos ne correspondent plus à la réalité actuelle de GrDF doivent être définitivement sortis des circuits de distribution.

4. DEMANDES DE LA CRE

La CRE demande à GrDF :

- de lui fournir un état des lieux de l'ensemble du patrimoine immobilier de GrDF en signalant les bâtiments partagés avec GDF Suez ou EDF ;
- de poursuivre ses actions de formation en visant à rééquilibrer son discours relatif au code de bonne conduite : les impératifs d'objectivité et de transparence devront être mis en avant, au même titre que la protection des informations commercialement sensibles ;
- d'améliorer l'information de l'ensemble de ses prestataires de services et de ses intérimaires exposés aux obligations induites par le code de bonne conduite ;
- de s'assurer que les informations commerciales entre GrDF et GDF Suez ne transitent que par OMEGA, au même titre que les autres fournisseurs ;
- de renforcer l'analyse des causes des réclamations et de mettre en place un dispositif de détection des réclamations liées au code de bonne conduite dans la prochaine version d'OMEGA.

2^e PARTIE

L'indépendance de GrDF

1. INDÉPENDANCE FONCTIONNELLE

Au-delà de la séparation juridique, il est indispensable que des règles de fonctionnement interne de GrDF garantissent l'indépendance du GRD au sein de l'entreprise verticalement intégrée.

1.1. Séparation physique

GrDF partage certains de ses bâtiments avec les fournisseurs historiques. La CRE a demandé en 2007 et en 2008 à GrDF de lui présenter un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments.

Un point des actions de mise en conformité menées en 2008 a été communiqué à la CRE. 12 sites ont été adaptés. Le programme 2009 a également été transmis à la CRE. 7 sites sont concernés. Un groupe de travail ERDF/GrDF pilote le programme de renouvellement du parc immobilier.

L'audit de l'Unité Client Fournisseur (UCF) d'Auxerre (région Rhône-Alpes Bourgogne) a permis à la CRE de constater que certains services communs d'ERDF et GrDF partageaient toujours leurs locaux avec d'autres services d'EDF. Dans le cas de l'UCF d'Auxerre, l'accès aux bureaux de la filiale distribution était toutefois sécurisé par un accès par digicode.

Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, la CRE souhaite que GrDF mette fin au partage des locaux avec les entreprises du secteur non régulé ou, du moins, à titre transitoire, mette en place des accès sécurisés. Elle demande également à être informée des résultats du programme immobilier de séparation des locaux et plus globalement de disposer d'un état des lieux précis du parc immobilier de GrDF (en bilan).

1.2. Ressources propres

Le recours aux services de la maison-mère est susceptible de porter atteinte à l'indépendance de la filiale régulée, notamment pour les services ayant trait à la gestion des ressources humaines ou à la trésorerie. Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, le recours aux services de la maison-mère doit donc être limité aux cas où la filiale régulée ne peut assurer un service dans des conditions économiques raisonnables.

GrDF a fourni à la CRE une note d'organisation régissant ses contrats avec la maison-mère. Il apparaît que depuis 2007, GrDF a identifié toutes les prestations liant l'entreprise aux autres entités du groupe GDF Suez. À la suite de la filialisation des activités de distribution, GrDF a procédé à plusieurs adaptations des protocoles et des conventions existants.

GrDF et les autres entités du groupe GDF Suez sont essentiellement liées du point de vue contractuel par des contrats d'acheminement (avec la direction commerciale de GDF Suez), par des contrats de raccordement, d'expertise ou d'ingénierie avec GRTgaz, et par des conventions de ressources humaines, des conventions immobilières et des conventions de prestations de services.

La note d'organisation relative aux contrats de prestations de GrDF précise que le distributeur est une entité indépendante de sa maison-mère, ce qui implique que les « protocoles ne peuvent [pas] donner naissance à des subventions croisées entre entités ». En conséquence, le prix doit « refléter la réalité des coûts ou des tarifs applicables ».

1.3. Indépendance des dirigeants

En application de l'article 17.1 des statuts de GrDF, le groupe GDF Suez ne peut pas influencer sur les décisions individuelles du conseil d'administration de GrDF en matière d'investissement sur le réseau.

La liste des administrateurs de GrDF et leurs fonctions ont été publiées sur le site internet de GrDF, conformément aux demandes formulées par la CRE.

Deux administrateurs de GrDF dont son président sont également membres du comité exécutif de GDF Suez. Le cumul des mandats de membre du conseil d'administration de GrDF avec celui de membre du comité exécutif de GDF Suez est susceptible de faire peser un risque sur l'indépendance du distributeur, dans la mesure où un même administrateur serait à la fois en charge des activités régulées et non régulées.

Les limites posées par les statuts aux pouvoirs des administrateurs doivent être respectées scrupuleusement. Les membres du conseil d'administration de GrDF doivent notamment s'abstenir de statuer sur les décisions individuelles d'investissement en matière de réseau.

En outre, la rémunération du directeur général de GrDF est fixée par un comité de rémunérations. Ce dernier est composé de deux membres représentant GDF Suez dont le président du conseil d'administration de GrDF et le directeur général délégué de la branche infrastructures ainsi que d'un administrateur indépendant.

2. GARANTIE DES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, GrDF a mis en place un dispositif visant à garantir l'indépendance des cadres dirigeants et des cadres supérieurs, et à protéger leurs intérêts professionnels. Une note d'organisation interne traitant de cette question a été rédigée par GrDF.

S'agissant des nominations, de la rémunération, des primes et des promotions, le directeur général de GrDF agit de façon indépendante, après avis consultatif du comité de management des carrières de GDF Suez. Les décisions relatives aux salariés dépendant des services communs sont prises par le directoire de gouvernance, comprenant le directeur général de GrDF et le président du directoire d'ERDF.

Par ailleurs, les conditions d'emplois des salariés de GrDF sont déterminées par le statut des Industries Electriques et Gazières (IEG), qui permet une mobilité des salariés au sein du groupe GDF Suez, et en particulier entre activités régulées et non régulées, sous réserve du respect des mesures de protection des informations commercialement sensibles.

Le conseil d'administration désigne le directeur général pour un mandat de 3 années alors que la durée du mandat des administrateurs est de 4 ans. La CRE considère que cette situation est de nature à limiter l'indépendance du directeur général.

Le résultat fiscal 2009 de GrDF étant déficitaire, les salariés n'ont pas touché de participation cette année. L'intéressement versé aux salariés de GrDF n'est plus indexé sur les critères de GDF Suez depuis la création de la filiale le 31 décembre 2007. L'intéressement 2008 versé en 2009 est donc le premier à avoir été établi à partir de critères exclusivement liés à GrDF.

3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE

3.1. Règles générales de décision

Les guidelines de l'EREGG interdisent toute interférence des entreprises du secteur non régulé dans l'activité du gestionnaire de réseau, en dehors de l'exercice légitime du droit de supervision de l'actionnaire. Elles prévoient en outre que les salariés du gestionnaire de réseau sont placés sous la seule autorité du management de l'entité régulée.

L'article 18 des statuts de GrDF prévoit que les pouvoirs dont dispose le directeur général de GrDF lui permettent d'agir de manière indépendante, notamment en ce qui concerne l'exploitation, l'entretien et le développement des réseaux. La CRE continuera à veiller à la bonne application de ces dispositions.

3.2. Décisions en matière de communication

Les orientations de la communication de GrDF sont librement déterminées par le distributeur.

La CRE observe que, conformément aux recommandations formulées dans le rapport 2008, GrDF s'efforce d'accroître sa notoriété. Une mesure du plan d'actions 2009 de GrDF prévoit que la communication ne doit favoriser aucun fournisseur de gaz naturel au détriment d'un autre et que la promotion du gaz naturel doit se faire en toute neutralité.

En termes de communication externe, GrDF a lancé au second semestre 2009 une campagne de communication sur Internet visant à promouvoir les atouts du gaz naturel. Cette campagne s'est adressée essentiellement aux particuliers. La campagne de GrDF s'est étalée sur une durée de quatre mois entre septembre et décembre 2009 et a été diffusée sur divers supports tels que des portails d'accès internet, des liens commerciaux de moteurs de recherche, des sites web d'actualité ou spécialisés. GrDF souhaite également renforcer l'installation de sa marque par divers partenariats (fédération française de cyclotourisme) et opérations de mécénat (Chirurgie Cardiaque, Enfants du Monde).

En outre, GrDF a engagé un programme de renouvellement des logos affichés sur ses véhicules, sur les vêtements des agents et sur son papier à en-tête. Les papiers à en-tête annonçant les passages de relevés ont été mis à jour en mars 2009. Les véhicules des techniciens d'intervention sont tous à l'image des nouveaux logos depuis juin 2009. En revanche, les véhicules des développeurs quant à eux n'ont basculé sur le nouveau logo qu'à fin septembre 2009. L'identité sonore de GrDF, en particulier sur les répondeurs et musiques d'attente téléphonique, a également été modifiée. La signalétique des bâtiments ainsi que la signalétique routière vont également être adaptées. Le programme de renouvellement devrait arriver à son terme dans sa globalité d'ici fin 2010.

GrDF envisage d'adopter une communication proactive sur la question de la sécurité en proposant aux médias des supports pédagogiques et attractifs.

Du point de vue organisationnel, la communication à l'échelon régional est systématiquement soumise à l'approbation du service presse national de GrDF. La presse se focalise essentiellement sur les questions relatives aux accidents et aux chantiers de GrDF ; cependant l'entreprise GrDF n'est pas mentionnée dans 42 % des articles de presse qui la concernent, en raison de confusions avec ERDF ou avec d'anciennes dénominations comme « EDF-GDF ».

En dépit de ces constats positifs, la CRE a pu constater à de multiples reprises en cours d'année 2009 qu'une plaquette de communication de GDF Suez était en libre-service à l'accueil du siège social de GrDF. Ces documents ont été supprimés à la suite d'une demande de la CRE.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES À GrDF :

- achever le plan de séparation des locaux occupés par des salariés des domaines régulés et non régulés ;
- limiter le recours aux services de la maison-mère ;
- veiller à la neutralité de la communication de GrDF vis-à-vis de l'ensemble des fournisseurs ;
- améliorer l'information des prestataires de services et des intérimaires des obligations induites par le code de bonne conduite ;
- poursuivre les actions de formation en garantissant un meilleur équilibre entre objectifs de non discrimination et de transparence vis-à-vis des fournisseurs et du grand public ;
- renforcer l'analyse des causes des réclamations et mettre en place un dispositif de détection des réclamations liées au code de bonne conduite dans la prochaine version d'OMEGA.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À GDF SUEZ :

• Demandes et propositions antérieures non satisfaites en 2009 :

- finaliser la séparation des systèmes d'information partagés entre GrDF et GDF Suez ;
- les membres du conseil d'administration de GrDF ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires de GDF Suez.

Électricité de Strasbourg SA¹⁴

14. Depuis le 26 mai 2009, Électricité de Strasbourg SA a filialisé son activité de fourniture. L'activité de gestionnaire de réseaux de distribution reste exercée par la société Électricité de Strasbourg SA. Avant cette date, le gestionnaire de réseau était une entité autonome au sein de la personne morale Électricité de Strasbourg SA.

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

Le réseau exploité par Électricité de Strasbourg SA (ES) dessert environ 470 000 points de livraison. Au 30/09/2009, 787 sites avaient fait jouer leur éligibilité (0,2 % des points de livraison). ES n'a pas modifié son code de bonne conduite au cours de l'année écoulée. Le rapport 2009 de suivi du code de bonne conduite d'ES décrit les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés ainsi que leurs résultats et les perspectives pour 2010. Conformément à la demande de la CRE, il suit la structure du code de bonne conduite d'ES. Les perspectives mériteraient toutefois d'être développées afin de constituer un véritable plan d'actions pour l'année à venir.

Depuis le 26 mai 2009, Électricité de Strasbourg SA a filialisé son activité de fourniture, qui est désormais exercée par la société Énergies Strasbourg SA. L'activité de gestionnaire de réseau de distribution reste exercée par la société Électricité de Strasbourg SA. Cette même société comprend deux entités, l'une assurant les missions opérationnelles de gestionnaire de réseau de distribution, l'autre assurant des fonctions transverses (informatique, etc.) pour l'ensemble du groupe. Le code de bonne conduite d'ES s'applique à la fois aux agents de l'entité gestionnaire de réseau et à ceux assurant des activités transverses.

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des agents

Tout nouvel agent affecté à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution d'ES doit être, au moment de son arrivée, sensibilisé au code de bonne conduite. Chaque nouvel agent doit en outre signer un engagement de confidentialité et de non discrimination.

À l'heure actuelle, la ligne hiérarchique est la seule responsable de la formation et l'information relative au code auprès des collaborateurs, et assure également, aux termes du code de bonne conduite d'ES, l'évaluation de la prise en compte par le personnel des principes du code. La CRE partage avec ES l'analyse selon laquelle il serait pertinent de séparer le rôle de formation et information d'une part, de celui d'évaluation d'autre part. ES souhaiterait, à l'image de ce qui est fait dans le domaine des habilitations électriques, pouvoir mutualiser certains outils informatiques de formation ou d'évaluation (*e-learning*) avec d'autres gestionnaires de réseaux de distribution, notamment pour des raisons de coût. Cette démarche paraît possible, du moment que l'outil en question tient suffisamment compte de la diversité des codes de bonne conduite des différents gestionnaires de réseaux. En particulier, les mises en situation d'agents de différents gestionnaires de réseaux de distribution doivent en pratique conduire à des comportements proches. Il semble qu'un tel outil aurait plutôt un rôle à jouer en matière de formation que d'évaluation. En effet, il semble plus pertinent que l'évaluation du comportement

des agents d'ES soit faite en situation réelle, et il est tout à fait cohérent que ce soit de la responsabilité des managers que d'évaluer le comportement des agents au regard du code de bonne conduite, qui constitue un des référentiels de leur pratique professionnelle quotidienne. Une fois qu'ES aura déterminé l'option retenue, son code de bonne conduite devra être adapté en conséquence. Cette démarche suppose toutefois une action particulièrement proactive de la part d'ES.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence, d'objectivité et de non discrimination

Conformément à la décision de la CRE du 7 avril 2004, ES publie un référentiel technique. ES reconnaît qu'après la mise en place de ce référentiel, il convient d'y associer un dispositif de suivi fiable pour intégrer au fil de l'eau les évolutions notamment de nature réglementaire. C'est le cas, par exemple, des évolutions récentes en matière de conditions financières de raccordement. ES a ainsi soumis à la concertation fin septembre 2009 un nouveau projet de barème de raccordement. ES estime qu'il existe une réelle difficulté à traduire en continu les changements à opérer dans le référentiel technique, alors que les pratiques opérationnelles ont besoin d'un certain temps pour se stabiliser. ES souhaite mettre à niveau son référentiel technique pour les raccordements et les augmentations de puissance avant la fin 2009. La CRE rappelle que le référentiel technique d'ES doit par ailleurs être complété en ce qui concerne l'exploitation des réseaux.

ES publie en outre sur internet les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire : modèles de contrats d'accès, barème de raccordement en vigueur et catalogue des prestations. Certains documents mériteraient toutefois d'être mis à jour. C'est le cas en particulier du contrat GRD-F dont la version publiée sur le site internet d'ES est antérieure à la décision du 7 avril 2008 du Comité de Règlement des Différends et Sanctions, ou encore du catalogue des prestations suite à la décision du 7 août 2009 relative aux tarifs des prestations annexes réalisées sous le monopole des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité. Dans un souci de plus grande transparence, ES pourrait établir un état des lieux de ses publications, y indiquant les compléments et modifications qu'ES doit ou souhaite y apporter.

Par ailleurs, ES indique dans son rapport de suivi relatif au code de bonne conduite avoir fait évoluer la définition des indicateurs associés au code de bonne conduite. Ceux-ci ont toutefois peu varié. Même si les évolutions apportées vont dans le bon sens, la CRE continue d'estimer que les indicateurs retenus, s'ils donnent des informations intéressantes sur l'ouverture du marché local et la qualité perçue des prestations, ne permettent pas suffisamment de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non discrimination, de transparence et d'objectivité. ES pourrait, par exemple, en matière de transparence, élaborer un indicateur de suivi du respect des délais de publication prévus dans le cadre de son référentiel technique.

La mise en service à l'automne 2009 d'une nouvelle version du logiciel de gestion des relations client-fournisseur pour les clients raccordés en basse tension pour une puissance de moins de 36kVA et disposant d'un contrat unique ou bénéficiant des tarifs réglementés, incluant la mise en ligne d'un portail internet automatisé, conduit au traitement homogène de l'ensemble des fournisseurs, en ce qui concerne les échanges de données. En effet, si le fournisseur Énergies Strasbourg SA, filiale d'ES, accède à ce logiciel de gestion par le réseau informatique interne du groupe, les écrans qui lui sont présentés sont identiques à ceux présentés aux autres fournisseurs. Une réunion de sensibilisation à l'utilisation du nouveau système d'échange de données pour les fournisseurs ainsi qu'un programme de formation (avec accès à un site d'*e-learning*) sont prévus. Cette version permettra également le changement de fournisseur à une date autre que le 1^{er} jour du mois.

Enfin, ES a mis en place un certain nombre de mesures d'organisation qui sont de nature à prévenir les pratiques discriminatoires et qui sont développées dans la 2^e partie.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

2.1. Systèmes d'information

Le cloisonnement des systèmes d'information d'ES est en cours de renforcement avec la mise en production à l'automne 2009 d'une nouvelle version du logiciel de gestion des relations client-fournisseur pour les clients raccordés en basse tension pour une puissance de moins de 36kVA et disposant d'un contrat unique ou bénéficiant des tarifs réglementés. Cette nouvelle version implique en effet la mise en place d'un portail internet d'échanges de données automatisé. Celui-ci est exclusivement réservé aux fournisseurs ayant contractualisé avec le gestionnaire de réseau de distribution et assure la confidentialité des données. Ce système d'information est commun entre ES et sa filiale de fourniture : il est mis à disposition d'Énergies Strasbourg SA dans le cadre d'un contrat de prestation.

ES dispose par ailleurs d'un système d'information dédié à la gestion des autres segments de clientèle. Si la filiale de commercialisation a recours sur le même segment au même système d'information, les bases de données sont séparées.

Ces systèmes sont administrés sur le plan technique par des informaticiens rattachés à l'entité chargée des fonctions transverses d'Électricité de Strasbourg SA, ne faisant pas partie de la structure gestionnaire de réseau de distribution. Il peut s'agir de personnels d'ES mais aussi de personnels de prestataires extérieurs qui assurent la maintenance.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Chaque nouvel agent d'ES doit signer un engagement de confidentialité et de non discrimination. ES considère en outre que tout agent appelé à quitter les services du gestionnaire de réseau de distribution est astreint au maintien des strictes obligations, notamment de confidentialité, qui étaient les siennes dans son emploi précédent. L'agent quittant un emploi au sein de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution signe un engagement de confidentialité relatif aux ICS qu'il aurait eu à connaître dans le cadre de ses fonctions.

Par ailleurs, ES considère que les contrats de prestations conclus avec la filiale de fourniture d'énergie l'ont été dans le strict respect des clauses de confidentialité attachées aux ICS. Compte tenu du schéma de séparation juridique retenu, ce sujet est, *a priori*, moins sensible, les agents d'Énergies Strasbourg SA n'ayant pas vocation à effectuer un volume important des prestations pour le compte d'ES. ES inclut également des clauses de confidentialité dans tous ses contrats liés au recours à des prestations externes.

2.3. La formation des agents sur les ICS

La formation et l'information des agents d'ES en ce qui concerne les ICS sont effectuées dans un cadre identique à celles relatives à la transparence, à l'objectivité et à la non discrimination. Les remarques de la CRE sont donc les mêmes.

2.4. La sécurisation des locaux

L'isolement physique d'ES s'opère au sein même d'un bâtiment commun à l'ensemble du groupe, y compris au fournisseur Énergies Strasbourg SA.

L'isolement physique du gestionnaire de réseau de distribution a toutefois été renforcé avec le renouvellement complet du système de contrôle d'accès et la mise en place de portes sécurisées supplémentaires ainsi qu'avec l'usage, désormais obligatoire, de badges d'identification nominatifs pour l'accès aux locaux : l'ensemble des accès aux bâtiments tertiaires est contrôlé depuis le début de l'année 2009.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

15. Code de bonne conduite d'ES

La mise en œuvre du code de bonne conduite d'ES est sous la responsabilité des managers. Le suivi de l'application du code de bonne conduite est de la responsabilité du délégué à l'audit qui « *s'intègre naturellement dans le dispositif d'audit, de contrôle et de déploiement de la démarche de progrès organisé au sein* [d'ES] »¹⁵. À ce titre, le rapport de suivi du code de bonne conduite d'ES est validé par le directeur général de la société et le délégué à l'audit.

3.1. Le traitement des réclamations

ES assure le traitement des réclamations dans le cadre de ses certifications qualité. Suite à la filialisation de l'activité de fourniture, ES doit faire évoluer ses systèmes de management, ce qui l'a amené à entamer une large réflexion sur ce sujet. Les résultats de celle-ci devraient donner lieu à des évolutions importantes au cours de l'année 2010. Le traitement des réclamations est potentiellement affecté.

Pour faciliter l'expression des réclamations, ES a mis en ligne un formulaire dédié aux fournisseurs sur l'espace personnalisé de son portail, ainsi qu'un formulaire à destination des clients, accessible à tous.

Entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2009, 160 réclamations ont été transmises à ES, qui affirme qu'aucune d'entre elles n'est relative aux principes du code de bonne conduite.

3.2. Points de progrès du plan d'actions du gestionnaire de réseaux

ES a engagé en 2009 les actions qu'il avait prévues portant sur son code de bonne conduite. La CRE note toutefois que les dispositifs récurrents mis en place ne font pas l'objet de bilans systématiques. C'est en particulier le cas de la formation et de l'information des agents. En effet, ES ne suit pas les taux d'agents effectivement formés ou informés, ni l'efficacité de ces formations, par exemple au travers des comptes-rendus annuels d'évaluation des agents, ceux-ci étant évalués par leur hiérarchie au titre de la mise en œuvre du code de bonne conduite.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôles internes

Dans le cadre des démarches qualité et de ses obligations de société cotée, ES élabore et met en œuvre plusieurs plans de contrôle. Il a été demandé à chaque responsable métier d'identifier lors de son analyse des risques le point spécifique concernant la non discrimination et la confidentialité. Les contrôles visant à s'assurer de la mise en œuvre des processus métier intègrent donc un suivi des mesures

prises dans le cadre du code de bonne conduite et en matière de confidentialité. Ont été récemment auditées les activités raccordement et investissement ainsi que le respect de la confidentialité dans le cadre de la reconstitution des flux.

3.3.2. Contrôles externes

ES est soumis à des audits externes dans le cadre de ses certifications qualité. Etant donné que les risques de discrimination et de non respect de la confidentialité des ICS ont été identifiés dans la démarche qualité d'ES, ces aspects sont susceptibles d'être auditées dans le cadre des certifications d'ES.

La CRE a mené en 2009 une enquête client-mystère auprès d'ES. Celle-ci a porté sur une cinquantaine d'appels. Les résultats montrent que :

- ES peut progresser en matière de transparence et d'information des clients, notamment en signalant plus fréquemment que les clients ont le choix de leur fournisseur ;
- aucune situation discriminatoire ni de divulgation d'ICS n'a été détectée. Toutefois, dans de rares cas, le ton employé lors de l'échange téléphonique aurait pu amener un doute quant à la totale neutralité des agents du gestionnaire de réseau de distribution.

4. DEMANDES DE LA CRE

L'organisation et les procédures d'ES sont de nature à prévenir les discriminations et à assurer la confidentialité des ICS.

Néanmoins, des améliorations devraient être apportées. À ce titre, ES doit :

- mieux tenir à jour les documents publiés ;
- établir et publier un état des lieux de ses publications, y indiquant les compléments et modifications qu'ES doit ou souhaite y apporter ;
- approfondir les évolutions apportées à ses indicateurs relatifs au code de bonne conduite ;
- mieux suivre la réalisation effective et l'efficacité de la formation du personnel au code de bonne conduite ;
- renforcer la pratique professionnelle de ses agents lors des contacts téléphoniques avec les clients.

2^e PARTIE

L'indépendance d'Électricité de Strasbourg SA

1. DESCRIPTION DU SCHÉMA DE SÉPARATION JURIDIQUE

Depuis le 26 mai 2009, Électricité de Strasbourg SA a filialisé son activité de fourniture (pour les clients au tarif réglementé comme pour les clients ayant fait jouer leur éligibilité) qui est désormais exercée par la société Énergies Strasbourg SA, malgré les réserves que la CRE a exprimées sur cette option.

Ce schéma est compatible avec l'article 14 de la loi du 9 août 2004 qui prévoit que la séparation juridique des entreprises locales de distribution (ELD) peut se traduire par le transfert à une entreprise juridiquement distincte « *des biens de toute nature non liés à l'activité de gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité ou de gaz naturel, avec les autorisations, droits et obligations qui y sont attachés* ».

Toutefois, ce schéma ne semble pas conforme à l'esprit de la directive 2003/54 du 26 juin 2003, notamment au regard de l'interprétation qu'en donne la Direction Générale Énergie et Transports (DGTREN) de la Commission Européenne. En effet, dans cette organisation, la maison-mère contient le gestionnaire de réseaux et assure le contrôle de la filiale chargée de la fourniture. La DGTREN estime que la séparation fonctionnelle prévue à l'article 15-2 de la directive 2003/54 n'est alors pas possible / effective. Le choix effectué pour la filialisation semble placer ES dans une situation d'insécurité juridique au regard de l'analyse faite par la DGTREN.

ES emploie environ 750 personnes, dont 600 travaillent pour le compte de l'entité gestionnaire de réseau, et 150 pour l'entité assurant les fonctions transverses. Les effectifs d'Énergies Strasbourg SA sont d'environ 200 personnes.

2. INDÉPENDANCE FONCTIONNELLE

2.1. Séparation physique

ES justifie l'absence de séparation géographique des locaux avec Énergies Strasbourg SA par des raisons de coût.

D'une part, ES doit s'assurer que les loyers facturés entre les différentes entités du groupe sont bien conformes à l'état du marché local de l'immobilier, et procéder à une évaluation du coût d'une séparation géographique effective, ce qui semble être le cas puisqu'ES déclare que le montant du loyer de la filiale a été déterminé d'après les prix de marché en usage pour des locaux comparables dans la région de Strasbourg. D'autre part, ES doit être conscient que cette situation est de nature

à entretenir la confusion entre les différentes activités du groupe et à créer de la méfiance quant aux conditions équitables de la concurrence sur le marché local de l'électricité. ES devra donc mettre à profit toute opportunité ayant un coût économique acceptable pour mettre un terme à cette situation.

2.2. Ressources propres

Le choix fait par ES de conserver les services transverses au sein de la maison-mère lui permet de disposer en propre de toutes les compétences nécessaires à l'exercice de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution. Ainsi, ES assure des prestations pour le compte d'Énergies de Strasbourg SA, qui sont formalisées au travers de 18 contrats. Il convient que le prix des prestations assurées pour le compte de la filiale soit représentatif de conditions de marchés pour des prestations équivalentes. En outre, l'entité gestionnaire du réseau de distribution assure elle-même certaines fonctions, par exemple la maîtrise d'ouvrage des applications informatiques qui la concernent. Énergies de Strasbourg SA assure deux prestations pour ES : une assistance en matière d'achat des pertes mais aussi des prestations techniques en matière de communication.

L'autonomie financière du gestionnaire de réseau est confortée par la filialisation du fournisseur et le lien direct entre le responsable du gestionnaire de réseau et le conseil d'administration en ce qui concerne les investissements réseaux. La CRE note également l'existence d'un mécanisme actuel de « cash pooling » entre ES et son actionnaire majoritaire, EDF. Un mécanisme comparable a été mis en place entre ES et Énergies de Strasbourg SA. ES doit veiller à ce que les conditions de ces centralisations de trésorerie soient conformes aux conditions de marché.

2.3. Indépendance des dirigeants

Le directeur de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution ne fait pas partie des structures chargées de la gestion de la filiale de fourniture.

Les dirigeants d'ES ne doivent pas pouvoir être révoqués sans justification préalable, celle-ci ne pouvant dépendre que de l'activité de gestion de réseau. La CRE sera attentive aux éventuelles révocations soumises à son avis préalable en application du 2° de l'article 15 de la loi du 9 août 2004.

3. GARANTIE DES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

3.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseaux

Les décisions en matière de rémunération et d'avancement relatives au personnel affecté à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution relèvent du seul directeur de cette activité.

ES prévoit, en outre, qu'en 2010, terme de l'accord d'intéressement actuel qui avait été conclu dans le cadre de l'ex-société intégrée, les négociations à venir avec les organisations syndicales viseront à exclure les données relevant de l'activité de fourniture d'énergies du calcul de l'intéressement applicable aux agents affectés à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution.

3.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

La rémunération du directeur de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution, ainsi que son évolution de carrière, sont fixées par le comité d'éthique du conseil

d'administration, sans intervention du directeur général d'ES. Le directeur de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution assure ces fonctions depuis 2004.

4. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE

4.1. Règles générales de décision

ES est doté d'une structure de gouvernance particulière, adaptée à son rôle de gestionnaire de réseau de distribution, et tenant compte de son schéma de filialisation.

ES est gouverné par un conseil d'administration, dont la présidente non exécutive est par ailleurs directrice générale adjointe d'EDF. Il convient d'ailleurs de noter que le fournisseur EDF n'est pas actif sur la zone desservie par ES, comme c'est le cas sur les zones desservies par d'autres entreprises locales de distribution. La direction exécutive d'ES est assurée par, d'une part un directeur général, mandataire social, d'autre part un directeur de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution, dénommé « délégué au GRD », mais qui n'est pas mandataire social. Tous deux rapportent directement au conseil d'administration, le second uniquement en ce qui concerne les investissements sur le réseau. Ses pouvoirs s'entendent par dérogation aux pouvoirs du directeur général. En outre, si le budget annuel d'investissements réseaux est approuvé par le conseil d'administration, les décisions individuelles relatives à la construction ou à la modernisation d'ouvrages de distribution relèvent du seul directeur de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution dans le cadre budgétaire ainsi défini. Le comité de direction est composé du directeur général, du directeur de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution et des responsables des services transverses.

4.2. Décisions en matière de communication

La dénomination et l'identité visuelle de la filiale de fourniture et d'ES ne sont pas suffisamment distinctes pour éviter toute confusion dans l'esprit des clients. Ces deux logos sont par ailleurs très proches de celui de l'ancienne entreprise intégrée. Cette situation pourrait ne pas être compatible avec l'article 26 de la directive 2009/72/CE.



électricité de strasbourg

Ancien logo d'Électricité de Strasbourg



énergies strasbourg

Logo d'Énergies Strasbourg SA



électricité de strasbourg réseaux

Logo d'Électricité de Strasbourg SA

En outre, les politiques de communication d'ES et d'Énergies Strasbourg SA doivent être menées de manière indépendante.

ES a ainsi réalisé une campagne d'information concernant la mise en place de la séparation juridique à destination des fournisseurs et des clients ayant signé un contrat d'accès au réseau de distribution. Le logo d'ES a été diffusé à l'été 2009 sur l'ensemble des véhicules et tenues de travail des agents du gestionnaire de réseau de distribution, sur les papiers à lettres, factures, etc.

ES dispose en outre d'un site internet dédié à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution, référencé sous les moteurs de recherche courants. Celui-ci ne semble pas utilisé comme un outil de communication institutionnelle par ES, dans la mesure où, au 30 septembre 2009, le dernier communiqué de presse qui y figure date de décembre 2007.

Le site internet du groupe Électricité de Strasbourg semble être dédié à la communication institutionnelle pour l'ensemble des activités. Toutefois, celui-ci ne comporte pas, au 30 septembre 2009, de communiqué de presse relatif à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution. Il référence, en revanche, des communiqués de presse relatifs à l'activité de fourniture d'énergie du groupe, notamment en ce qui concerne les activités de sponsoring par Énergies Strasbourg SA d'un grand club de football local.

5. DEMANDES DE LA CRE

La situation d'ES au regard des critères de l'indépendance est acceptable au regard de la récente séparation juridique et des dispositions mises en place en pratique pour garantir l'autonomie des dirigeants de l'entité chargée de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution. ES doit toutefois consolider cette indépendance. La CRE demande que :

- les critères d'intéressement des agents affectés à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution ne dépendent nullement des performances de Énergies Strasbourg SA ;
- ES fasse évoluer son nom et son logo, ou ceux de sa filiale Énergies de Strasbourg SA, afin d'éviter tout risque de confusion dans l'esprit des clients ;
- ES formalise les compétences du « délégué au GRD » distributeur vis-à-vis de ses collaborateurs, ainsi que la durée du mandat, les conditions de révocation, de renouvellement, de rémunération et d'avancement de celui-ci ;
- ES, dans sa communication institutionnelle, ne mélange pas ses activités régulées et ses activités en concurrence.

Récapitulatif des demandes 2009 de la CRE

DEMANDES À ES :

• Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :

- mieux tenir à jour les documents publiés et établir et publier un état des lieux de ses publications, y indiquant les compléments et modifications qu'ES doit ou souhaite y apporter ;
- approfondir les évolutions apportées à ses indicateurs relatifs au code de bonne conduite et mieux suivre la réalisation effective et l'efficacité de la formation du personnel au code de bonne conduite ;
- renforcer la pratique professionnelle de ses agents lors des contacts téléphoniques avec les clients ;
- les critères d'intéressement des agents affectés à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution ne doivent pas dépendre des performances de Énergies Strasbourg SA ;
- faire évoluer le nom et le logo, ou ceux de sa filiale Énergies de Strasbourg SA, afin d'éviter tout risque de confusion dans l'esprit des clients et ne pas mélanger dans la communication institutionnelle les activités régulées et ses activités en concurrence ;
- formaliser les compétences du « délégué au GRD » distributeur vis-à-vis de ses collaborateurs, ainsi que la durée du mandat, les conditions de révocation, de renouvellement, de rémunération et d'avancement de celui-ci.

Gérédis

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

Sorégies Deux Sèvres est depuis le 3 novembre 2008 devenue Séolis SIEDS Énergies Services (Séolis). Le réseau exploité aujourd'hui par sa filiale GRD, Gérédis, dessert environ 133 000 clients. À ce jour, 26 clients ont fait jouer leur éligibilité.

Le code de bonne conduite a été modifié en avril 2009 afin de prendre en compte les évolutions récentes de la structure GRD. Il est publié sur le site du GRD.

Le rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite établi par le distributeur indique les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés et les perspectives pour l'année suivante. La filiale distribution devra davantage décrire les contrôles et audits menés au cours de l'année ainsi que les perspectives pour l'année suivante.

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des agents

Les nouveaux arrivants se voient présenter et commenter les codes de bonne conduite.

En outre, une plaquette d'information est remise aux agents de Gérédis et de Séolis afin de leur permettre de donner une information claire et « normalisée » aux utilisateurs du réseau. Cette plaquette prend en compte les interrogations des agents (recueillies lors d'une enquête interne) ainsi que les questions fréquemment posées par les utilisateurs.

Des campagnes de tests (enquête client-mystère, audit annuel) sont effectuées afin de prendre la mesure du respect des principes du code de bonne conduite et, en particulier, du principe de non discrimination. Ces connaissances sont également évaluées lors des entretiens individuels annuels.

Suite à ces entretiens individuels, si l'insuffisance des connaissances concerne un grand nombre d'agent, le programme d'information annuel est revu. Si cette insuffisance ne concerne qu'un agent, une formation lui est de nouveau dispensée par sa hiérarchie. En outre, des réunions d'information annuelles sont organisées.

Un contrôle des connaissances au titre du code de bonne conduite est également réalisé auprès des agents Séolis concernés.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence, d'objectivité et de non discrimination

À ce jour, Gérédis ne dispose d'aucun indicateur de suivi propre à l'application du code de bonne conduite. Toutefois, Gérédis indique que ses indicateurs de pilotage intègrent une dimension accès au réseau et respect des conditions non discriminatoires, notamment *via* le respect des délais de raccordement et le respect des délais des prestations de mises en service ou de changement de fournisseur. Ceci pourrait constituer une bonne base pour l'élaboration d'indicateurs de suivi de l'application du code de bonne conduite.

La CRE rappelle qu'un indicateur de suivi propre à l'application du code de bonne conduite est un indicateur utile et pertinent permettant d'analyser l'évolution des actions mises en œuvre et leur efficacité.

Gérédis publie sur son site internet un référentiel technique assez complet. Ce référentiel devra être complété au fur et à mesure et maintenu à jour. En outre, il est dommage que la partie consacrée à la réglementation ne consiste qu'en un renvoi vers la page d'accueil du site internet « Légifrance ».

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

2.1. Systèmes d'information

Le système d'information est commun à Gérédis et Séolis. Toutefois, deux bases de données distinctes (points de livraison et base commerciale) ont été créées assurant ainsi une séparation des informations propres au gestionnaire de réseau de distribution. En 2009, Gérédis a mené des actions de sécurisation des profils d'utilisateur. Les échanges d'information d'une base à l'autre ont été automatisés, chaque profil est bien déterminé et ne permet d'accéder qu'à la base utile. L'administrateur en charge de la gestion des habilitations est un agent du GRD.

Une réflexion est en cours afin de mettre en place un nouvel outil en 2010.

Gérédis a également développé un portail fournisseur. Ce portail, opérationnel en version bêta depuis fin août 2009, permet la gestion des prestations et l'accès aux informations techniques des points de livraison.

On notera que le site internet permet également aux utilisateurs de formuler des demandes directement auprès du GRD.

Le fonctionnement actuel du système d'information du GRD assure un traitement identique du fournisseur historique et des fournisseurs alternatifs. Les évolutions apportées en 2009 constituent une avancée positive.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Conformément à la demande de la CRE, Gérédis a mis en place une procédure de gestion du départ des agents. Ainsi, une note de service définit cette procédure : une commission de déontologie composée des membres du directoire étudie les dossiers des agents de Gérédis quittant la société. Elle émet ensuite un avis et précise quelles sont les mesures adéquates permettant d'assurer la protection des ICS. Ces mesures comprennent nécessairement la signature d'un engagement de confidentialité, la suppression des accès au système d'information de Gérédis et la suppression des droits d'accès aux locaux.

Les contrats passés avec les prestataires comportent une clause de confidentialité générale qui intègre plus spécifiquement la dimension ICS.

2.3. La formation des agents sur les ICS

À la fois les agents de Gérédis et les agents de Séolis exerçant des missions pour le compte du GRD sont concernés par les formations sur les ICS.

Ces formations comprennent plusieurs volets :

- plan d'information annuelle ;
- information des agents à leur arrivée.

Les agents signent également un engagement de confidentialité. En outre, lors de la publication des postes, la dimension ICS est précisée. Par la suite, une liste des personnes au contact d'ICS est tenue à jour.

2.4. La sécurisation des locaux

Gérédis occupe des locaux dont l'accès est sécurisé (accès par badge). Ces locaux sont situés à une adresse distincte de celle de Séolis et ne se situent pas dans le même quartier de la ville.

Ceci contribue à une bonne protection des ICS.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

3.1. Le traitement des réclamations

Gérédis a adopté une procédure décrivant le processus de traitement des réclamations. En application de cette procédure, le pilote du processus dont il est question dans la réclamation est responsable du traitement de cette dernière.

Le récapitulatif des réclamations enregistrées est publié sur le site de Gérédis.

De janvier à août 2009, 231 réclamations ont été enregistrées. Elles concernent surtout la qualité de la fourniture et la facturation.

La CRE regrette toutefois que les principes guidant la classification des réclamations dans l'une ou l'autre des catégories ne soient pas posés clairement, notamment en ce qui concerne la catégorie « respect des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires d'accès au réseau ».

3.2. Points de progrès du plan d'actions du gestionnaire de réseaux

À la suite du rapport 2008 de la CRE, Gérédis a établi un plan d'actions au 1^{er} avril 2009. Ce document permet d'identifier rapidement les diverses mesures envisagées afin d'améliorer l'intégration du code de bonne conduite et de renforcer l'indépendance du GRD. Ce plan d'actions est reconduit chaque année.

Toutefois, il mériterait d'être enrichi par le détail des moyens envisagés. Il est également dommage qu'il n'intègre que la dimension code de bonne conduite. Une extension de ce plan aux aspects indépendance devrait être envisagée.

En outre, la CRE souhaiterait qu'un plan d'actions à jour au 1^{er} octobre de l'année soit disponible afin de disposer d'informations précises quant à la réalisation ou non de certaines actions.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôles internes

Au titre de la certification ISO 9001, un audit qualité externe a été mené au sein de Gérédis en 2009.

En lien, Gérédis a créé un système interne de management par la qualité. Dans le cadre de ce système, les prestations d'accès au réseau voient leur efficacité mesurée. À terme, lorsque les volumes de changement de fournisseur seront suffisants, des indicateurs spécifiques à la non discrimination seront intégrés. Un responsable de la qualité a été missionné par la direction générale au sein du comité de direction. Sa mission est, notamment, de contrôler les audits menés.

Gérédis a également mené une enquête « client-mystère » au 4^e trimestre 2009. Cette enquête a été centrée sur le respect d'un comportement non discriminatoire. À ce jour, les résultats de cette enquête ne sont pas connus.

Enfin, Gérédis a conduit en 2009 un audit du prestataire Séolis afin de s'assurer que les principes du code de bonne conduite sont bien respectés. Les résultats de cet audit ne sont pas encore connus.

3.3.2. Contrôles externes

En 2009, la CRE a reconduit une enquête client-mystère. Cette dernière a permis de tirer les enseignements suivants :

- les informations délivrées par le GRD sont majoritairement précises et détaillées. Des améliorations restent toutefois possibles ;
- le nom du fournisseur actuel a été très peu demandé ;
- la liste des fournisseurs doit être donnée de façon plus systématique ;
- aucun cas de discrimination n'a été relevé.

4. DEMANDES DE LA CRE

L'organisation et les procédures exposées permettent de prévenir les discriminations systématiques, de limiter les possibilités de discrimination isolée et d'assurer, dans ses rapports avec les tiers, la confidentialité des ICS.

Néanmoins, des améliorations pourraient être apportées. À ce titre, le GRD doit :

- enrichir le plan d'actions par le détail des moyens envisagés ;
- clarifier le classement des réclamations ;
- poursuivre l'enrichissement de son référentiel technique ;
- entamer la réflexion sur un indicateur de suivi de l'application du code de bonne conduite.

2^e PARTIE

L'indépendance de Gérédis

1. INDÉPENDANCE FONCTIONNELLE

1.1. Séparation physique

Les locaux occupés par Gérédis sont géographiquement séparés de ceux de Séolis. Ces bâtiments sont la propriété de l'autorité concédante et font partie des ouvrages concédés à Gérédis en tant que gestionnaire du réseau public de distribution.

1.2. Ressources propres

Gérédis dispose d'un effectif de 33 personnes. Les activités réseaux sont menées, pour le compte de Gérédis, par les directions exploitation des réseaux et travaux réseaux / postes sources de Séolis. Les prestations effectuées par ce biais représentent environ 11 millions d'euros annuels. Elles couvrent la construction des réseaux et des postes sources, l'exploitation et la conduite de réseaux, la maintenance et l'entretien des réseaux, les dépannages à la suite d'incidents et les interventions programmées.

En outre, Gérédis fait appel aux services fonctionnels de Séolis pour les missions suivantes : informatique, comptabilité et finances, logistique et achats, facturation et recouvrement, affaires juridiques, sécurité, protection de la santé, ressources humaines, formation, qualité et communication. Ces prestations représentent environ 3,5 millions d'euros annuels.

Pour les deux conventions liant Gérédis et Séolis, le montant des prestations est déterminé de façon globale, forfaitaire et annuelle sur la base des coûts de main d'œuvre et des charges d'exploitation supportées par le prestataire Séolis. Le montant estimé en début d'exercice est ensuite ajusté en fin d'exercice afin de prendre en compte les coûts réellement supportés par Séolis.

L'ampleur du recours à la maison-mère pour l'exécution des missions relatives au réseau traduit une absence d'autonomie du GRD sur ce point. L'appui sur les services-support renforce ce constat. Si cette situation est conforme aux dispositions nationales actuelles, elle devra être réévaluée après la transposition de la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009 du parlement européen et du conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

Gérédis devra justifier l'intérêt du recours à la maison-mère au titre de l'exécution de ses prestations, en particulier techniques.

Enfin, le contrôle des prestations effectuées est une composante utile de leur efficacité. À ce titre, la procédure d'évaluation mise en place par Gérédis pour l'ensemble des prestations de maîtrise des processus d'étude de maîtrise d'œuvre, de construction, d'exploitation et de maintenance des réseaux est positive.

1.3. Indépendance des dirigeants

Gérédis SAS est une société par actions simplifiée à directoire. À côté de cet organe de gouvernance composé de trois membres, un comité de surveillance technique a été créé. L'organisation choisie par Gérédis est une organisation sui generis, comme le permet, dans une certaine mesure, le code de commerce. En effet, la société est dirigée et administrée par un président qui soumet certaines de ses décisions au directoire. Le comité de surveillance technique a un rôle uniquement consultatif. Le mode de gouvernance choisi n'est donc pas un directoire au sens strict du terme.

Selon l'article 15.4 des statuts de Gérédis, le directoire a pour rôle d'arrêter le budget annuel et le plan d'investissements, d'arrêter les comptes annuels de la société et d'établir un rapport de gestion, de décider la mise en distribution d'un acompte sur dividende, de décider du transfert du siège social dans le même département, de décider sur délégation de l'associé unique ou de la collectivité des associés d'augmenter ou de réduire le capital de la société, de décider la création de tout GIE, société ou autre entité juridique concourant à la réalisation de l'objet social ou à l'extension de celui-ci au-delà du distribution de gaz ou d'électricité, d'établir un rapport annuel sur le respect des codes de bonne conduite. Les fonctions du directoire sont donc proches de celles d'un conseil d'administration classique.

Classiquement, la CRE considère que le mode de gestion de type conseil d'administration n'est pas parfaitement approprié aux exigences d'indépendance et doit donc, à ce titre, être assorti de garanties suffisantes.

Les statuts de Gérédis prévoient une incompatibilité entre les fonctions exercées au sein de Séolis ou de l'autorité concédante et les fonctions de membres du Directoire de Gérédis. Une clause de nature identique est prévue pour les membres du comité de surveillance technique. Ceci est de nature à garantir l'indépendance des membres décisionnaires de Gérédis.

Conformément à la demande de la CRE en 2008, la liste des membres du directoire est publiée, notamment sur le site internet du gestionnaire de réseau. Il serait pertinent que la liste des membres du comité de surveillance technique soit également publiée.

Les statuts de Gérédis devraient être accessibles sur le site internet du gestionnaire de réseau.

Enfin, l'actionnaire unique, Séolis, doit veiller à ne pas utiliser certaines informations connues dès lors qu'elles pourraient porter atteinte aux règles de la libre concurrence et au principe du secret des affaires.

2. GARANTIE DES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseaux

Au titre des garanties d'indépendance des personnels du gestionnaire de réseau de distribution, deux aspects peuvent être rappelés :

- leur rémunération y compris l'intéressement, doit être uniquement fondée sur les résultats de la filiale ;
- le processus de recrutement des personnels de la filiale doit être autonome de celui de la maison-mère.

Sur ce dernier point, le recours par Gérédis au service ressources humaines de la maison-mère est de nature à affaiblir l'indépendance du GRD.

Enfin, conformément à la demande de la CRE en 2008, une procédure de départ a été établie afin d'encadrer les mouvements de personnels.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

Les intérêts professionnels des responsables de la filiale gestionnaire de réseaux doivent être garantis, comme l'impose l'article 15 de la loi du 9 août 2004. Dans ce cadre, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de durée de mandat, de renouvellement, de rémunération et d'avancement.

En dépit des recommandations de la CRE, les statuts de Gérédis n'ont pas évolué en 2009. Or, les dispositions des statuts concernant les membres du directoire doivent être claires et précises afin de garantir leur indépendance. Ainsi, s'agissant des modalités de renouvellement et de durée du mandat, le renvoi à la décision de nomination des membres par l'associé mériterait d'être remplacé par des dispositions plus explicites.

Enfin, des précisions quant aux composantes de la rémunération des membres du directoire permettraient d'asseoir le principe de rémunération liée uniquement aux résultats de la filiale GRD.

3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE

3.1. Règles générales de décision

Conformément à ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement des actifs de la filiale, Séolis peut, notamment, approuver le plan financier annuel et plafonner globalement le niveau d'endettement de la filiale Gérédis. En revanche, Séolis ne doit pas outrepasser ses pouvoirs et s'immiscer dans la gestion courante de Gérédis ni en contrôler l'activité.

Les statuts de Gérédis prévoient que le président doit soumettre au directoire pour autorisation un certain nombre de décisions au titre desquelles l'acquisition, cession ou nantissement de tout actif d'un montant supérieur à 400 000 euros HT non prévu dans le budget annuel ou dans le plan d'investissement annuel arrêté par le Directoire, la conclusion de tout emprunt ou de toute forme d'endettement d'un montant supérieur à 400 000 euros non prévu au budget annuel ou au plan d'investissement triennal arrêté par le Directoire.

Un seuil de 400 000 euros semble raisonnable, compte tenu de la taille de la société.

L'indépendance décisionnelle de Gérédis est renforcée d'une part, par l'absence de fonction au sein de Séolis des membres du Directoire, d'autre part, par le rôle uniquement consultatif du comité de surveillance technique.

Toutefois, l'organisation choisie par Séolis et Gérédis conduit la CRE à émettre des réserves quant à l'indépendance décisionnelle pratique de Gérédis. En effet, Séolis exploite les réseaux et assure la continuité de la distribution tandis que Gérédis assume la responsabilité de déterminer les aspects stratégiques de gestion du réseau. Ceci conduit nécessairement à une forte dépendance informationnelle entre Gérédis et sa maison-mère, cette dernière disposant, par l'exercice de l'aspect technique de la mission du gestionnaire de réseau de distribution, d'informations essentielles à une prise de décision pertinente par Gérédis.

La CRE renouvelle sa recommandation d'intégrer l'ensemble des compétences réseaux au sein de la filiale sans aucune interférence avec la société-mère. À minima, la Direction de l'exploitation des réseaux électricité / gaz devrait être transférée, au moins pour sa partie électricité, vers Gérédis.

3.2. Décisions en matière de communication, investissements

3.2.1. Communication

Gérédis a adopté une identité visuelle et une dénomination suffisamment distinctes de celles de Séolis.



Le gestionnaire de réseau de distribution dispose d'un site internet propre : <http://www.geredis.fr/>. En outre, les agents utilisent désormais une adresse électronique adéquate (xxxx@geredis.fr).

Aucune action de communication ne doit conduire à créer de confusion entre le gestionnaire de réseau et le fournisseur historique. À ce titre, l'engagement de Gérédis de ne pas permettre l'association de son nom à celui de Séolis lors des actions de cette dernière contribue à assurer la distinction claire des deux entités.

Enfin, le plan d'actions 2009 indique qu'un plan de communication est en cours d'élaboration. Ce plan devra être mis en œuvre et contribuer à la notoriété de Gérédis et de ses missions.

3.2.2. Investissement

Les décisions en matière d'investissement relèvent du président de Gérédis, dans les limites fixées par les statuts (voir point 3.1 2^{nde} partie). Au-delà, la décision est prise par le Directoire. Le Directoire intervient également pour le plan annuel d'investissement, après avis du comité de surveillance technique.

4. DEMANDES DE LA CRE

Le fonctionnement au quotidien du gestionnaire de réseau de distribution ne contrevient pas aux exigences légales internes d'indépendance. Toutefois, SRD devra prêter attention aux points suivants :

- justifier le recours aux services de la maison-mère ;
- s'assurer de son autonomie décisionnelle ;
- publier les statuts sur son site internet ;
- intégrer la direction de l'exploitation des réseaux électricité / gaz dans la filiale Gérédis pour sa partie électricité ;
- préciser les statuts de Gérédis en matière de renouvellement et de rémunération, ainsi que la durée du mandat et la révocation concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES À GÉRÉDIS :

- **Demande antérieure non satisfaite en 2009 :**
 - établir un indicateur de suivi de l'application du code de bonne conduite.
- **Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :**
 - enrichir le plan d'actions par le détail des moyens envisagés ;
 - clarifier le principe de classement des réclamations ;
 - publier les statuts sur son site internet ;
 - s'assurer de son autonomie décisionnelle ;
 - justifier le recours aux services de la maison-mère.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À SÉOLIS :

- **Demandes et propositions antérieures non satisfaites en 2009 :**
 - intégrer la direction de l'exploitation des réseaux électricité / gaz dans la filiale Gérédis pour sa partie électricité ;
 - préciser les statuts de Gérédis en matière de renouvellement et de rémunération, ainsi que la durée du mandat et la révocation concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

SRD¹⁶

16. Sorégies
réseaux
Distribution SAS
est devenue
« SRD » suite
à la décision
de l'assemblée
générale
extraordinaire du
26 juin 2009.

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

À ce jour, le réseau exploité par SRD dessert 134 700 clients répartis sur 269 communes. Neuf clients ont fait jouer leur éligibilité. Son périmètre se caractérise par une dimension rurale très forte.

Le code de bonne conduite de SRD, publié sur le site internet du gestionnaire de réseau de distribution, n'a pas été modifié en 2009.

Le rapport de mise en œuvre de son code de bonne conduite réalisé par SRD présente les actions menées au cours de l'année 2009 ainsi que leurs résultats. Ce rapport de suivi a été enrichi, notamment dans sa partie « indépendance ». Le point réservé aux perspectives d'avenir mériterait d'être davantage développé.

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des agents

Lors de la création du distributeur, un exemplaire du code de bonne conduite a été remis aux agents de SRD. Il est également remis aux nouveaux venus en même temps que leur contrat de travail.

Les principes du code de bonne conduite sont expliqués lors de formations dispensées à la fois aux agents de SRD et aux agents de Sorégies effectuant des prestations pour le compte de SRD. Les résultats obtenus lors des formations 2008 indiquaient une connaissance imparfaite de la part des agents. Devant ce constat, les formations ont été renforcées et les résultats obtenus en 2009 aboutissent à de meilleurs résultats : 80 % des salariés de SRD maîtrisent les principes du code de bonne conduite contre 61 % l'année passée. Ces formations sont suivies d'un questionnaire d'évaluation.

Concernant les agents de Sorégies intervenant pour le compte de SRD, cette formation est confondue avec celle portant sur les informations commercialement sensibles (ICS). Les résultats obtenus en 2009 indiquent un taux d'appropriation de 68 %.

La connaissance des principes du code de bonne conduite a été intégrée lors de l'entretien individuel annuel des salariés de SRD.

Un fascicule de vulgarisation des principes du code de bonne conduite est remis aux agents lors des formations.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence, d'objectivité et de non discrimination

Le référentiel technique est publié sur le site internet du gestionnaire de réseau de distribution et a été mis à jour. Les parties gestion du réseau et règles d'exploitation du réseau devraient être complétées. En outre, il est dommage que la partie consacrée à la réglementation ne consiste qu'en un renvoi vers la page d'accueil du site internet « Légifrance ».

Dans un souci de transparence à l'égard des utilisateurs, SRD publie sur son site internet les indicateurs d'appropriation des connaissances relatives au code de bonne conduite et aux ICS. Cet indicateur s'ajoute à celui relatif au traitement des réclamations.

En matière de suivi de l'application des principes du code de bonne conduite, SRD utilise trois indicateurs : le suivi des réclamations, les résultats des formations code de bonne conduite et les résultats des formations ICS. La démarche « indicateurs de suivi » a donc évolué vers davantage de précision. Afin de poursuivre cette démarche, d'autres indicateurs pourraient venir compléter le suivi déjà en place, à titre d'exemple, un indicateur fondé sur le respect des délais de publication des documents du référentiel technique pourrait être pertinent.

Enfin, l'enquête client-mystère réalisée en 2008 par la CRE indiquait un possible manque de clarté des informations communiquées aux utilisateurs du réseau. Afin de pallier cette difficulté, SRD a sensibilisé les agents du plateau d'accueil téléphonique (agents Sorégies) et a mis en place un accueil client propre au gestionnaire du réseau de distribution.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

2.1. Systèmes d'information

Un portail fournisseur a été mis en place en juillet 2008. En octobre 2009, il comptait 40 000 affaires inscrites. Ce portail permet au fournisseur d'inscrire et de gérer ses demandes auprès du gestionnaire de réseau.

Concernant les clients ayant exercé leur éligibilité, des bases de données séparées ont été mises en place pour la distribution et la fourniture. Ce cloisonnement des systèmes d'information sera totalement achevé fin 2009 par l'impossibilité pour le fournisseur historique de conserver l'historique et les coordonnées des clients élus. En revanche, pour les usagers n'ayant pas fait jouer leur éligibilité le système d'information reste partagé avec le fournisseur historique Sorégies.

Les systèmes d'information ne sont donc pas parfaitement séparés. Toutefois, au regard du fonctionnement de SRD et de l'ouverture du marché sur son périmètre, la CRE comprend les problématiques de coûts induits par la séparation complète des systèmes d'information. Cette constatation ne doit pas empêcher le gestionnaire de réseau d'envisager une telle séparation dans les années à venir afin d'anticiper une ouverture du marché plus importante.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Les conventions de prestations conclues avec Sorégies SAEML intègrent une clause de confidentialité. Il en est de même pour les contrats conclus avec des prestataires extérieurs au groupe Sorégies. Cette clause de confidentialité prévoit, d'une part, la protection des informations commercialement sensibles et, d'autre part, une information du prestataire sur le contenu des ICS.

Concernant les départs des agents SRD vers l'entité fournisseur, une note de service a été diffusée et indique la procédure applicable : le salarié est convoqué pour un rappel de ses obligations de confidentialité, un courrier de fin de mission lui est ensuite remis, puis l'agent remplit une attestation de confidentialité. En tout état de cause, ces obligations de confidentialité figurent au contrat de travail.

Enfin, les emplois publiés mentionnent l'obligation de respect des ICS et intègrent cette dimension dans le profil souhaité du candidat.

2.3. La formation des agents sur les ICS

En complément de la formation sur les principes du code de bonne conduite, une formation sur les ICS est réalisée. Elle donne également lieu à une évaluation.

Les résultats de ces formations se sont améliorés. Ainsi, 90 % des agents de SRD maîtrisent les connaissances relatives aux ICS. Les 10 % restant sont sensibilisés à la question des ICS mais doivent parfaire leurs connaissances.

Cette formation bénéficie également aux agents de Sorégies SAEML. Comme indiqué au point 1.1), ces agents affichent un résultat d'appropriation de 68 %. À contrario, 4 % des agents Sorégies doivent se familiariser avec cette compétence ICS. Au total, pour 2009, 99 agents de l'opérateur Sorégies, du maître d'œuvre et du service support ont été formés sur la question des ICS.

Les règlements intérieurs de SRD et de Sorégies SAEML ont également été amendés afin d'intégrer la dimension ICS. Ils contiennent désormais des avertissements spécifiques à la protection des ICS.

En outre, le formulaire de vulgarisation rappelle sommairement quelles sont les informations commercialement sensibles et dans quels documents elles peuvent être contenues.

Enfin, un outil de e-learning va être développé afin de compléter la formation des agents.

2.4. La sécurisation des locaux

SRD dispose de locaux propres dans une enceinte de bâtiments utilisés par le groupe Sorégies dont l'accès est sécurisé.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

3.1. Le traitement des réclamations

Les réclamations sont reçues par téléphone, courrier, fax, internet ou sont enregistrées *via* le portail de SRD. La visibilité du mode de recueil des réclamations sur le site internet a été améliorée par la création d'un onglet spécifique.

Le responsable Qualité-Sécurité-Environnement (QSE) qualifie et classe les réclamations dans une des catégories suivantes : qualité de la distribution de l'électricité, relève, fonctionnement du comptage, travaux de construction, de maintenance et de raccordement, prestations du catalogue GRD, nuisance environnementale, sécurité, comportement du personnel, pollution environnementale, non respect du code de bonne conduite.

Une fois classée, la réclamation est transmise au pilote du processus impacté. Ce dernier analyse la réclamation et y apporte une réponse qui est transmise au fournisseur ou au client. Le délai de traitement d'une réclamation est, en principe, de dix jours. Ce délai de traitement est respecté.

Toutes ces étapes sont gérées et suivies informatiquement par un processus automatisé.

Les réclamations font l'objet d'un suivi régulier :

- analyse qualitative tous les 15 jours ;
- affichage du suivi des réclamations sur le site tous les mois ;
- présentation des analyses qualitative et quantitative et des actions mises en œuvre tous les trimestres.

En 2009, aucune réclamation relative au non respect du code de bonne conduite n'a été émise. Ce résultat doit toutefois être nuancé par le faible degré d'ouverture du marché et la difficulté à identifier clairement les réclamations relevant du code de bonne conduite.

3.2. Points de progrès du plan d'actions du gestionnaire de réseaux

En 2009, SRD a élaboré un plan d'actions reprenant les demandes émises par la CRE lors de son rapport 2008 et a prévu en face de chaque demande les mesures correspondantes. L'ensemble des actions annoncées a été réalisé dans les délais prévus.

La présence d'un plan d'actions détaillé et mis en œuvre constitue un réel point positif. Afin d'améliorer ce dispositif, SRD pourrait élargir le champ de ce plan d'actions à des aspects non soulevés par la CRE qui lui sembleraient pertinents.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

Le dispositif de contrôle interne est assuré par le directeur général et la responsable QSE.

SRD est soumis à des audits externes dans le cadre de ses certifications qualité. Les risques de discrimination et de non respect de la confidentialité des ICS ont été identifiés dans la démarche qualité de SRD, ces aspects sont donc susceptibles d'être audités dans le cadre des certifications de SRD.

En outre, la CRE a effectué deux contrôles auprès du gestionnaire de réseau.

Le premier consistait en une démarche générale d'appréhension du fonctionnement de SRD. Les principaux enseignements ont été les suivants :

- SRD adopte une démarche dynamique quant à l'implantation des principes du code de bonne conduite ;
- les lacunes de formations observées en 2008 tendent à être palliées.

Le second contrôle a pris la forme d'une enquête client-mystère menée auprès des ELD de plus de 100 000 clients. Cette enquête a permis de tirer les enseignements suivants :

- les informations délivrées par SRD pourraient être davantage claires et précises ;
- les agents devraient indiquer plus systématiquement la possibilité de choisir entre différents fournisseurs ;
- aucun cas de discrimination n'a été relevé.

4. DEMANDES DE LA CRE

L'organisation et les procédures exposées permettent de prévenir les discriminations systématiques, de limiter les possibilités de discrimination isolée et d'assurer, dans ses rapports avec les tiers, la confidentialité des ICS.

Néanmoins, des améliorations devraient être apportées. À ce titre, SRD doit :

- poursuivre l'enrichissement de son référentiel technique ;
- poursuivre le cloisonnement des systèmes d'information ;
- approfondir les évolutions apportées à ses indicateurs relatifs au code de bonne conduite ;
- veiller à fournir aux usagers des informations claires, complètes et précises.

2^e PARTIE

L'indépendance de SRD

Fin 2009, SRD a fait part à la CRE d'un projet d'évolution de sa structure juridique. Selon ce projet, SRD deviendrait une société d'économie mixte détenue majoritairement par le Syndicat Intercommunal d'Électricité et d'Équipement du Département de la Vienne (autorité concédante de la distribution publique d'électricité). Sorégies serait actionnaire minoritaire de cette nouvelle structure.

La CRE considère qu'une telle évolution ne constituerait nullement un recul des garanties d'indépendance de SRD. Elle pourrait même apporter à celles-ci des avancées. Cette nouvelle structure donnerait à SRD davantage de marges de manœuvre, vis-à-vis de sa maison-mère actuelle, qu'il lui appartiendrait d'exploiter. Toutefois, elle ne saurait suffire à répondre aux exigences d'indépendance technique et opérationnelle qui pèsent sur SRD.

1. INDÉPENDANCE FONCTIONNELLE

1.1. Séparation physique

SRD dispose de ses propres locaux. Bien que situés dans l'enceinte des bâtiments utilisés par Sorégies, ces locaux bénéficient d'un accès sécurisé.

1.2. Ressources propres

SRD dispose d'un effectif de 24 personnes. Les activités réseaux électriques (maintenance, construction...) sont effectuées par Sorégies. 90 équivalents temps plein Sorégies assurent donc, pour le compte de SRD, les prestations d'exploitation, de maintenance, de conduite et de maîtrise d'œuvre de la construction des réseaux. En outre, SRD utilise largement les services administratifs de Sorégies, notamment pour les prestations de comptabilité, de conseils juridiques, de ressources humaines ou encore de secrétariat général.

Le recours aux services support et réseaux de la maison-mère est encadré par des conventions conclues entre SRD et Sorégies. Ces conventions détaillent l'ensemble des missions dévolues à Sorégies. Elles représentent un montant d'environ 13,5 millions d'euros pour les supports techniques et d'environ 900 000 euros pour les supports administratifs. Ces conventions ont été conclues en 2008 pour une durée d'un an reconductible pendant 5 ans. Elles intègrent une clause de confidentialité.

Afin de justifier l'opportunité économique de ce choix, SRD a eu recours à une étude extérieure. Cette étude, réalisée en juillet 2009, démontre que les coûts supportés par les gestionnaires de réseaux ne sont pas supérieurs à ceux supportés par d'autres gestionnaires de réseaux dans des situations comparables. Dès lors, le montant des prestations facturés à SRD semble être conforme à la situation du marché.

17. L'article 26 de la directive 2009/72/CE précise : « (...) Pour exécuter ces tâches, le gestionnaire de réseau de distribution dispose des ressources nécessaires, tant humaines que techniques, matérielles et financières. (...) »

Toutefois, au-delà du coût des prestations, le principe même d'une sous-traitance massive des prestations techniques à Sorégies soulève quelques difficultés au regard de l'indépendance de SRD. En effet, si SRD conserve bien les missions relatives à l'élaboration de la stratégie en matière de développement, d'entretien et de maintenance des réseaux et dispose ainsi de la maîtrise de son réseau, elle délègue entièrement l'exécution de ses missions, ce qui nuit considérablement à son indépendance effective.

Cette situation est conforme aux dispositions légales et réglementaires nationales actuellement en vigueur. Elle devra néanmoins être réévaluée à la suite de la transposition de la directive 2009/72/CE du parlement européen et du conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité (13 juillet 2009)¹⁷.

1.3. Indépendance des dirigeants

SRD est une société par actions simplifiée à directoire et conseil de surveillance. Ce choix est conforme à l'esprit d'indépendance.

Conformément à la demande de la CRE émise en 2008, SRD publie sur son site internet les fonctions exercées par les membres du conseil de surveillance hors SRD. Il en ressort que deux de ces membres assurent une fonction de surveillance au sein de Sorégies. Ces fonctions n'étant, par nature, pas des fonctions décisionnelles, et étant confiées à des représentants de l'autorité concédante, l'indépendance de SRD ne paraît pas menacée.

L'indépendance pourrait également être améliorée par une diversification des membres du conseil de surveillance (représentant des consommateurs, des utilisateurs des réseaux de distribution, etc.).

En outre, le droit des sociétés permet à l'actionnaire unique de SRD de bénéficier d'un droit d'accès permanent à l'information relative à SRD. Il doit donc se garder d'utiliser certaines informations connues dès lors qu'elles pourraient porter atteinte aux règles de libre concurrence et au principe du secret des affaires.

Par ailleurs, l'article 15 de la loi du 9 août 2004 prévoit que les personnes responsables de la gestion d'un réseau de distribution d'électricité ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. Sur ce point, SRD a précisé qu'aucun membre du directoire n'exerçait de fonction au sein de Sorégies. Conformément aux demandes émises en 2008, ce principe a également été introduit dans les statuts de SRD.

2. GARANTIE DES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseaux

SRD a introduit une procédure organisant le départ des agents. La mise en place d'une telle procédure permet de garantir la protection des ICS dans le cadre des mouvements de personnel.

Enfin, la rémunération des personnels du gestionnaire de réseaux doit être déterminée au regard des résultats de SRD. L'intégration d'éléments issus de l'activité fourniture de la société-mère est à exclure. SRD a pris en compte cette considération et l'intégrera lors de l'élaboration du prochain accord d'intéressement. Cette évolution, prévue pour l'accord 2010-2012, contribuera à garantir l'indépendance du gestionnaire de réseau de distribution.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

Les intérêts professionnels des responsables de la filiale gestionnaire de réseaux doivent être garantis, comme l'impose l'article 15 de la loi du 9 août 2004. Dans ce cadre, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de durée de mandat, de renouvellement, de rémunération et d'avancement.

Les dispositions des statuts de SRD ont été enrichies en 2009 afin de préserver davantage les intérêts professionnels des dirigeants.

Ainsi, la durée du mandat du directeur général a été précisée et alignée sur celle des autres membres du directoire : elle est donc fixée à 5 ans.

Concernant le mode de rémunération des membres du directoire, il s'agit d'une rémunération fixe. Aucun intéressement général n'est reversé, hormis pour les membres du directoire ayant également des fonctions salariées au sein de SRD. Le principe d'une rémunération fixe a été acté lors d'une décision de l'assemblée générale. Toutefois, ce principe mériterait d'être inscrit clairement dans les statuts de SRD.

Il ressort de l'ensemble de ces éléments que les statuts de SRD SAS contiennent les bases permettant de garantir l'indépendance de la filiale. Dans l'ensemble, les remarques formulées par la CRE en 2008 ont été prises en compte. Des améliorations devront continuer à être apportées au fil des années.

3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE

3.1. Règles générales de décision

Aux termes de l'article 15 de la loi du 9 août 2004, les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une réelle autonomie de gestion qui exclut un contrôle général et permanent des activités de la filiale de distribution par la société-mère.

Toutefois, la société-mère peut exercer ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement des actifs de la filiale. Dans ce cadre, Sorégies peut, notamment, approuver le plan financier annuel et plafonner globalement le niveau d'endettement de la filiale distribution.

En revanche, les limites du plan financier ne doivent pas être de nature à constituer un moyen pour la maison-mère de contrôler l'activité de la filiale. En particulier, la filiale doit être à même de prendre toutes décisions relatives à l'exploitation du réseau et à son développement.

En matière de gestion courante, Sorégies n'intervient pas formellement dans le processus de décision, ce qui est donc de nature à garantir l'indépendance décisionnelle de SRD. Ainsi, en matière de traitement des demandes de raccordement, par exemple, SRD maîtrise l'ensemble des décisions stratégiques, Sorégies n'intervenant qu'au titre de la mise en œuvre de ces décisions.

En revanche, en raison de l'organisation choisie par SRD, Sorégies dispose nécessairement d'informations capitales permettant à SRD de prendre les décisions adéquates. En effet, les prestations techniques, notamment d'interventions sur le réseau, sont effectuées par Sorégies. C'est donc ce dernier qui est à même de constater des problèmes récurrents sur le réseau ou tout autre problématique

visible lors des interventions techniques. Il en est de même pour la conduite du réseau. Ces données participent d'une prise de décision efficace et pertinente. En pratique, il existe donc un lien de dépendance décisionnelle fort entre Sorégies et SRD.

3.2. Décisions en matière de communication, investissements

3.2.1. Communication

SRD a choisi de recourir à un prestataire externe afin d'établir une stratégie de communication efficace, notamment en matière de notoriété. Ce prestataire aura pour mission de développer l'image et la notoriété de SRD et de mettre en place un plan de communication sur trois ans. Cette démarche est très positive pour le développement de SRD.

En juin 2009, le gestionnaire de réseau de distribution a opté pour un changement de nom destiné à le démarquer davantage de la société-mère.



Ancien logo



Logo actuel



Logo de Sorégies

Cette évolution graphique va dans le sens de l'indépendance de SRD et contribue à atténuer la confusion possible entre le fournisseur historique et le gestionnaire de réseau.

Enfin, SRD dispose également d'un site internet propre : <http://www.soregies-reseaux-distribution.fr/>.

3.2.2. Investissement

Concernant les décisions d'investissement, le programme d'investissement est élaboré par SRD, en collaboration avec le concédant.

Sorégies SAEML intervient par le biais du contrôleur de gestion du groupe qui est, notamment, membre de la commission des investissements. Sorégies valide également l'enveloppe globale des investissements.

SRD a précisé que le contrôleur de gestion ne fournit que des éléments techniques et ne participe donc pas directement à la prise de décision.

4. DEMANDES DE LA CRE

Le fonctionnement au quotidien du gestionnaire de réseau de distribution ne contrevient pas aux exigences légales internes d'indépendance. Toutefois, SRD devra prêter attention aux points suivants :

- poursuivre l'amélioration des garanties présentes dans les statuts ;
- développer l'hétérogénéité du conseil de surveillance ;

- veiller à la mise à jour régulière des conventions de prestations ;
- envisager une solution alternative à l'exécution des prestations techniques par Sorégies.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES À SRD :

- **Demands antérieures non satisfaites en 2009 :**

- envisager une alternative au recours massif à la maison-mère, notamment pour les prestations techniques.

- **Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :**

- poursuivre l'amélioration des indicateurs de suivi permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non discrimination ;
- envisager le cloisonnement du système d'information y compris pour les usagers n'ayant pas fait jouer leur éligibilité ;
- poursuivre l'enrichissement de la documentation technique de référence ;
- former les agents d'accueil de SRD ou les prestataires à fournir une information claire, complète et précise aux usagers ;
- poursuivre l'amélioration des statuts de SRD.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À SORÉGIES :

- **Proposition antérieure non satisfaite en 2009 :**

- remettre en question le maintien de l'opérateur réseaux intégré à la maison-mère.

URM

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

Le réseau géré par URM dessert 155 000 clients dont environ 1000 ont fait jouer leur éligibilité. URM est concessionnaire de 142 communes.

Le gestionnaire de réseaux n'a pas modifié son code de bonne conduite en 2009.

Le rapport de mise en œuvre de son code de bonne conduite, publié chaque année sur le site du GRD, indique les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés. URM doit s'attacher à préciser les mesures envisagées pour l'année suivante.

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des agents (hors ICS)

Des actions de sensibilisation et de formation des agents au respect du code de bonne conduite ont été menées entre novembre 2005 et avril 2006. Il est important que les actions de sensibilisation et de formations soient régulières et organisées annuellement afin de garantir des connaissances opérationnelles et à jour des agents. URM doit donc s'attacher à renouveler plus fréquemment ces actions.

Le contrat de travail des agents d'URM reprend les obligations en matière de code de bonne conduite.

Le code de bonne conduite est également remis aux agents lors de leur entrée chez le distributeur. Il est à ce moment expliqué par le supérieur hiérarchique. Le code de bonne conduite est accompagné d'un dossier « code de bonne conduite » rédigé clairement et qui contribue à une bonne compréhension par les agents du fondement de leurs obligations ainsi que de leur contenu.

Enfin, une note de service rappelant l'existence du code de bonne conduite est remise à la fois aux agents d'URM et aux agents d'UEM concernés. Cette note a été mise à jour en 2009.

Les formations spécifiques au code de bonne conduite mériteraient d'être conduites plus régulièrement afin d'assurer une connaissance active et efficace des agents sur ces points. Ces formations pourraient contenir davantage de mises en situation.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence, d'objectivité et de non discrimination

En matière de transparence, URM publie, sur son site internet, les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire : modèles de contrats d'accès, documentation technique de référence et catalogue de prestations. URM doit s'attacher, d'une part, à maintenir cette documentation à jour et, d'autre part, à compléter la partie consacrée aux réseaux publics.

Enfin, URM n'a pas fait évoluer son indicateur de suivi de l'application du code de bonne conduite. Ce dernier reste donc constitué du nombre de réclamations adressées à URM portant sur les sujets du code de bonne conduite. Cet indicateur est un outil intéressant au titre du suivi de l'action des gestionnaires de réseaux et en matière de visibilité des résultats de ces actions. Il est donc important qu'URM s'attache à le développer. Conformément à son souhait, la CRE rencontreront URM afin d'établir quelle pourrait être la démarche pertinente afin d'enrichir l'indicateur de suivi actuel.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

2.1. Systèmes d'information

Le système *efluid* permet de garantir l'accès sécurisé aux ICS. En effet, ce système repose sur un principe de filtrage. Selon que l'agent appartient au gestionnaire de réseau ou au fournisseur, les informations pouvant apparaître diffèrent.

Bien que reposant sur une base de données unique, ce système paraît de nature à assurer la protection des ICS.

En 2008, la CRE avait émis des réserves sur le fonctionnement de ce système. D'une part, il avait été noté que certains agents sont mixtes et disposent, à ce titre, d'un accès à la fois en tant que fournisseur et en tant que distributeur. D'autre part, l'appartenance de l'administrateur de la base de données au service informatique d'UEM soulevait quelques difficultés. En effet, il est dans ses fonctions d'avoir accès à l'ensemble des informations contenues dans la base de données. Il apparaît dès lors préférable que l'administrateur soit un salarié d'URM ou que des mesures de protection appropriées soient mises en place.

Que ce soit sur l'un ou l'autre point, la situation n'a pas évolué depuis 2008. Toutefois, des travaux de réflexion seront menés par URM en 2010 s'agissant des agents mixtes. La situation de l'administrateur devra être abordée au cours de l'année 2010.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Les contrats de prestations conclus avec des tiers contiennent une clause de confidentialité mentionnant la spécificité des ICS. Concernant les contrats passés avec UEM, ils intègrent également une clause de confidentialité sans toutefois faire référence à la notion d'ICS.

Concernant les agents, leur lettre d'embauche (équivalente à un contrat de travail) reprend les obligations liées aux informations commercialement sensibles.

Conformément à la demande émise par la CRE en 2008, une procédure de départ a également été élaborée. En cas de départ vers le secteur non régulé, cette procédure prévoit la signature d'un engagement de confidentialité ainsi que le rappel par la hiérarchie du contenu de ces obligations. En cas de départ vers le secteur régulé, elle comprend la remise à l'agent d'une lettre rappelant ses engagements en matière de confidentialité et de protection des ICS.

2.3. La formation des agents sur les ICS

18. Il est dommage que la note de service destinée à URM mentionne les agents « UEM ».

La formation des agents d'URM sur les ICS est similaire à celle proposée pour le code de bonne conduite : mention dans la lettre d'embauche, remise d'un dossier listant les ICS et note de service¹⁸.

Le dossier et la note de service sont également adressés aux agents d'UEM.

Ces formations paraissent insuffisantes et mériteraient d'être complétées par des formations intégrant une mise en situation. En tout état de cause, elles devraient être reconduites annuellement.

2.4. La sécurisation des locaux

URM est installé dans deux bâtiments distincts de ceux d'UEM mais situés sur un même site. Elle partage également un bâtiment avec la société-mère. Le GRD étudie actuellement une sécurisation des locaux partagés avec la maison-mère. Bien que la séparation pure et simple des bâtiments soit préférée, la CRE prend note de cette démarche et l'encourage. À l'avenir, URM devra mettre à profit toute opportunité ayant un coût économique acceptable pour séparer ses locaux de ceux d'UEM (par exemple si une réorganisation rendait possible une réaffectation des bâtiments du site commun).

Quelle que soit la solution retenue et appliquée pour les bâtiments partagés, URM devra également étudier la possibilité de sécuriser l'accès de ses bâtiments propres.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

3.1. Le traitement des réclamations

Un module de suivi des réclamations est intégré au système d'information d'URM. Au 1^{er} semestre 2009, URM a reçu 53 réclamations. Aucune ne concernait l'application du code de bonne conduite.

Concernant le traitement des réclamations, ces dernières sont enregistrées par le service juridique dans le système d'information. Elles sont ensuite transmises aux personnes concernées qui rédigent un courrier de réponse. Le délai de traitement est de huit jours entre sa date d'enregistrement et l'envoi de la réponse.

Conformément à la demande de la CRE en 2008, le suivi des réclamations est publié sur le site du GRD.

La CRE regrette toutefois que les principes guidant la classification des réclamations ne soient pas posés clairement.

3.2. Points de progrès du plan d'actions du gestionnaire de réseaux

URM a réalisé un plan d'actions en 2009. Ce plan d'actions intègre la dimension code de bonne conduite en reprenant les demandes de la CRE émises en 2008. En face de chacune de ces demandes, les suites à donner sont indiquées. Etablir un plan d'actions permet d'assurer un suivi efficace de l'avancement des démarches entreprises et d'avoir une vision globale des actions envisagées et menées. URM pourrait compléter son plan d'actions en détaillant davantage les mesures prévues.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôle interne

Un audit interne a été conduit fin 2008 par un membre des services généraux d'UEM agissant pour le compte d'URM. Le programme de l'audit était le suivant : à partir du code de bonne conduite d'URM, vérifier :

- la mise en œuvre des actions correctives décidées suite au précédent audit (2006) ;
- les pratiques de l'entreprise par rapport au code de bonne conduite et, plus particulièrement, le respect du principe de non discrimination, de la confidentialité des informations sensibles, la formation du personnel et la pérennité des connaissances à propos du code de bonne conduite ;
- la bonne application par les agents des principes fixés par les processus « raccordement des nouveaux utilisateurs » et « accueil téléphoniques et physiques ».

Cet audit est parvenu aux conclusions positives suivantes : les actions correctives décidées en 2006 ont été majoritairement mises en place, les règles relatives aux ICS sont bien connues ainsi que celles concernant le principe d'égalité de traitement, de non discrimination, le processus de raccordement et l'accueil téléphonique. L'auditeur note un travail important pour la séparation des dossiers et la séparation UEM/ URM.

Cet audit a également permis de mettre à jour certaines insuffisances au niveau de l'accueil des usagers, du processus de raccordement et de l'accès aux ICS. Sur le premier point, l'accueil est, dans certaines circonstances (paiement acompte raccordement, absence de l'hôtesse) assuré par des agents UEM non formés aux questions spécifiques au GRD. Sur le deuxième point, le guide des procédures publié n'est pas à jour. Sur le dernier point, les factures des prestations et certains fax sont accessibles par l'ensemble des agents du groupe.

Cet audit est une démarche positive qui permet à URM de cibler les actions prioritaires. Il découle des résultats de l'année 2008 qu'un effort doit être fait en matière d'accueil et d'accès à certaines informations par des agents qui ne seraient pas sensibilisés aux problématiques ICS.

3.3.2. Contrôle externe

La CRE a conduit une enquête client-mystère en 2009. Cette enquête a permis de tirer les enseignements suivants :

- les informations délivrées par URM pourraient être davantage claires et précises ;
- les agents ont tendance à ne pas indiquer à l'utilisateur où se renseigner lorsqu'ils ne connaissent pas la réponse à la question posée¹⁹ ;
- les agents devraient indiquer plus systématiquement la possibilité de choisir entre différents fournisseurs ;
- aucun cas de discrimination n'a été relevé.

¹⁹ Ceci est probablement dû aux transferts importants des appels (appels transférés au service d'urgence entre 11h45 et 13h30 et après 16h30).

4. DEMANDES DE LA CRE

L'organisation et les procédures d'URM sont de nature à prévenir les discriminations et à assurer la confidentialité des ICS.

Néanmoins, des améliorations devraient être apportées. À ce titre, URM doit :

- poursuivre l'enrichissement de son référentiel technique ;
- améliorer l'indicateur de suivi de l'application du code de bonne conduite ;
- veiller à reconduire les formations ICS et code de bonne conduite régulièrement ;
- enrichir les formations de mises en situation ;
- mettre en œuvre le programme de sécurisation des locaux ;
- établir un plan d'actions transmis à la CRE ;
- apporter des garanties quant à l'administration du système d'information partagé ;
- veiller à fournir aux usagers des informations claires, complètes et précises.



2^e PARTIE

L'indépendance d'URM

1. INDÉPENDANCE FONCTIONNELLE

1.1. Séparation physique

URM dispose de bâtiments propres et de bâtiments partagés avec UEM. URM est propriétaire de ses bâtiments propres. Certains espaces de ces bâtiments sont par ailleurs loués à UEM (parking, magasin).

Les locaux partagés sont la propriété de la maison-mère et sont loués par URM à un tarif déterminé par un expert externe.

1.2. Ressources propres

L'effectivité des moyens du gestionnaire de réseaux est au cœur de l'indépendance de celui-ci, il est donc impératif qu'URM dispose de réels moyens pour assurer sa mission de gestion du réseau de distribution.

URM compte 200 personnes. L'organisation d'URM comprend un service Travaux et développement ainsi qu'un service Exploitation maintenance. Les missions de ces services sont de nature à permettre la réalisation des activités propres au GRD par URM.

URM a recours aux services de la maison-mère UEM notamment pour les prestations suivantes : accueil téléphonique, traitement des demandes formulées lors des appels, gestion des référentiels, back-office facturation, gestion des retours d'intervention, assistance pour la définition et la mise en œuvre de la politique de communication, gestion de l'achat des pertes réseau, assistance à direction générale, comptabilité et finances, assistance juridique, gestion des ressources humaines, gestion des achats logistiques, service informatique. Ces prestations sont formalisées dans une convention conclue entre UEM et URM et représentent environ 7 millions d'euros annuel.

Une convention similaire existe également pour les prestations effectuées par URM pour UEM.

Concernant les coûts facturés au titre de ces prestations, la méthodologie adoptée paraît complète et cohérente (prise en compte des coûts complets sans marge). La démarche visant à adopter une méthodologie claire et précise, qui est positive, pourrait être complétée par un suivi de son application et des sondages annuels de vérification.

De façon générale, la CRE rappelle que les prestations assurées par la maison-mère pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution doivent être résiduelles.

URM limite le recours aux prestations de sa maison-mère et, en ce sens, se situe dans une situation raisonnable au regard des principes d'indépendance. Cette situation devra être maintenue et, lorsque que cela est possible, améliorée.

1.3. Indépendance des dirigeants

URM est une société par actions simplifiée à associé unique avec conseil d'administration. URM a fait le choix d'adjoindre un comité de surveillance au conseil d'administration.

Classiquement, la CRE considère que le mode de gestion de type conseil d'administration n'est pas parfaitement approprié aux exigences d'indépendance, et doit donc être assorti de garanties suffisantes. Toutefois, la composition du conseil d'administration d'URM est de nature à assurer l'indépendance de cet organe. En effet, aucun des membres du conseil d'administration n'a de fonction au sein de la société-mère. Cette garantie est introduite dans les statuts d'URM. En outre, sa composition est diversifiée (président, le directeur général, une personnalité qualifiée et un représentant de la Caisse des Dépôts et Consignations).

La liste des administrateurs est publiée sur le site internet d'URM.

Enfin, la CRE rappelle le principe selon lequel l'actionnaire (UEM) doit se garder d'utiliser certaines informations connues dès lors qu'elles pourraient porter atteinte aux règles de la libre concurrence et au principe du secret des affaires.

Aucune utilisation de ce type n'a été constatée à ce jour concernant UEM et URM. Il convient en outre de noter qu'aucun membre du conseil d'administration d'URM n'exerce de fonction au sein d'UEM.

2. GARANTIE DES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseaux

URM a établi une procédure de départ des agents d'URM vers le secteur régulé ou non régulé. Cette procédure est décrite au point 2.2 de la 1^{re} partie.

Concernant la gestion des ressources humaines, URM a recours au service de la maison-mère. Toutefois un attaché de direction a en charge la gestion des ressources humaines du GRD. Si la situation optimale reste la présence d'un service de ressources humaines propre au gestionnaire du réseau de distribution, la solution consistant à charger, en partie, un cadre de ces questions constitue un intermédiaire permettant de garantir une certaine indépendance à URM en la matière.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

Les intérêts professionnels des responsables de la filiale gestionnaire de réseaux doivent être garantis, comme l'impose l'article 15 de la loi du 9 août 2004. Dans ce cadre, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de durée de mandat, de renouvellement, de rémunération et d'avancement.

Concernant les membres du conseil d'administration, les statuts d'URM précisent notamment la durée du mandat (6 ans), la procédure de révocation et celle de remplacement. Il est également indiqué que les administrateurs peuvent être rémunérés. URM indique que cette rémunération est fixée par le gestionnaire du réseau de distribution après avis du comité de surveillance et prend en compte

uniquement son activité et son résultat. La demande de la CRE concernant la précision des composantes de cette rémunération dans les statuts n'a pas été prise en compte en 2009. Toutefois, cet élément devrait être intégré à l'occasion de la prochaine révision des statuts.

Il ressort de l'ensemble de ces éléments que les statuts d'URM contiennent les bases permettant de garantir l'indépendance de la filiale. URM doit toutefois s'attacher à les faire évoluer vers davantage de garanties d'indépendance.

3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE

3.1. Règles générales de décision

Aux termes de l'article 15 de la loi du 9 août 2004, les responsables du gestionnaire de réseau doivent disposer d'une réelle autonomie de gestion qui exclut un contrôle général et permanent des activités de la filiale de distribution par la société-mère.

Le seul pouvoir conservé par la maison-mère doit être l'exercice de ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement des actifs de la filiale. Dans ce cadre, UEM peut, notamment, approuver le plan financier annuel et plafonner globalement le niveau d'endettement de la filiale distribution.

Globalement, les limites d'intervention du conseil d'administration, dont aucun des membres n'exerce de fonction au sein d'UEM, semblent raisonnables et ne pas contrevenir à l'indépendance de la filiale GRD.

3.2. Décisions en matière de communication

Le logo et la dénomination d'URM n'ont pas évolué depuis 2008. La CRE rappelle que l'identité visuelle et la dénomination de la filiale GRD doivent se distinguer de celles de la maison-mère afin d'éviter toute confusion auprès des utilisateurs du réseau.

Sur ce point, la CRE note que la dénomination choisie pour la filiale, ainsi que sa police d'écriture sont proches de ceux de la société-mère. En revanche, le logo semble suffisamment distinct.



Concernant la politique de communication de la filiale gestionnaire de réseaux, un attaché de direction a en charge, notamment, la communication de la filiale. Ceci contribue à garantir l'indépendance vis-à-vis d'UEM.

Enfin, URM dispose d'un site internet propre : <http://www.urm-metz.fr/site/index.php>

2. DEMANDES DE LA CRE

La situation d'URM au regard des critères de l'indépendance est satisfaisante. Les actions engagées afin de garantir l'indépendance et l'autonomie de décision d'URM doivent être poursuivies. À ce titre, URM devra :

- engager un suivi / contrôle des prestations effectuées par la maison-mère ;
- préciser ses statuts en matière de rémunération des membres du conseil d'administration.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES À URM :

• Demandes antérieures non satisfaites en 2009 :

- compléter la publication de sa documentation technique de référence ;
- développer les indicateurs de suivi permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non discrimination ;

• Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :

- mettre en œuvre le plan de sécurisation des locaux ;
- veiller à reconduire les formations ICS et code de bonne conduite régulièrement ;
- enrichir les formations de mises en situation ;
- veiller à fournir aux usagers des informations claires, complètes et précises ;
- Engager un suivi / contrôle des prestations effectuées par la maison-mère.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À UEM :

• Demandes et propositions antérieures non satisfaites en 2009 :

- compléter les statuts d'URM afin d'introduire les principes régissant la rémunération des cadres-dirigeants, notamment du directeur général ;
- apporter des garanties quant à l'administration du système d'information partagé.

Régaz

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

Le code de bonne conduite de Régaz n'a pas subi de modification notable en 2009. En revanche, celui-ci a été réédité et envoyé à l'ensemble des salariés en mars 2009. Un courrier de rappel des règles relatives à la non discrimination et à la protection des informations commercialement sensibles (ICS) à la signature du directeur général a été envoyé à l'ensemble des salariés de Régaz.

1.1. Mesures à l'égard des agents (hors ICS)

Régaz a mis en place un questionnaire sur le code de bonne conduite à destination de ses agents. Ce questionnaire constitue un moyen de sensibiliser et de former les agents aux obligations relatives au code de bonne conduite. Le questionnaire aborde les thèmes relatifs à l'ouverture des marchés en lien avec l'activité opérationnelle des agents. Les questions abordent les différents principes du code de bonne conduite, et plus particulièrement des obligations en matière de non discrimination et de transparence. Une attention particulière est apportée à la définition des informations commercialement sensibles, ainsi qu'au rôle et aux missions de la CRE.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité

Le site internet de Régaz présente de manière claire et détaillée les missions du gestionnaire de réseau. Des liens vers le code de bonne conduite de Régaz, le site de la CRE et celui du Médiateur National de l'Énergie (MNE) sont proposés aux internautes. Ces éléments concourent à la bonne information du grand public. Le site internet propose également une présentation pédagogique du fonctionnement des marchés de l'énergie depuis leur ouverture à la concurrence. Régaz publie un guide du raccordement, ainsi que ses conditions standard de livraison. Les contrats de raccordement, d'acheminement et de livraison sont disponibles sur le site internet, de même que plusieurs protocoles techniques. Depuis avril 2008, une carte interactive du réseau est accessible sur le site. La liste des extensions de réseau programmées est disponible en ligne et mise à jour trimestriellement depuis juillet 2009. Le code de bonne conduite de Régaz et son rapport annuel sur l'application du code de bonne conduite sont aisément accessibles dès la page d'accueil du site internet.

1.3. Mesures complémentaires en matière de non discrimination

Régaz publie sur son site internet un indicateur de non discrimination traduisant le nombre de réclamations effectuées relatives au non respect du code de bonne conduite. L'indicateur actuel doit être enrichi afin d'être plus représentatif. Régaz

propose de compléter l'indicateur existant de deux nouveaux paramètres : le degré de diffusion et de connaissance par les agents des principes du code ainsi que le degré d'application des règles de protection des ICS et de transparence vis-à-vis des utilisateurs du réseau. Les principaux résultats des travaux du groupe de travail « indicateurs de suivi de l'application du code de bonne conduite » qui se sont déroulés en 2009 sous l'égide de la CRE seront communiqués à Régaz qui disposera ainsi d'éléments lui permettant de mettre en place en 2010 des améliorations de son indicateur actuel.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

2.1. Les systèmes d'information

Les systèmes d'information de Régaz et de sa filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux sont entièrement séparés. S'agissant des données de comptage, la séparation des bases de relève est effective depuis mars 2009. Les index relevés par Régaz sont transmis à tous les fournisseurs par l'intermédiaire d'un accès internet.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Régaz a mis en place une procédure de gestion des mutations vers le secteur non régulé. Un courrier de notification est remis aux salariés à l'occasion de leur départ. Ce courrier impose une période de sas de deux mois sans accès aux ICS en cas de départ d'agent de Régaz vers la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux. En 2009, deux agents de Régaz ont quitté le domaine régulé pour rejoindre Gaz de Bordeaux.

La protection des ICS est également intégrée dans les contrats de prestations de service avec des tiers.

2.3. La formation des agents sur les ICS

L'obligation de protection des ICS est notifiée par courrier avec accusé de réception à chaque salarié lors de son recrutement.

En outre, un questionnaire relatif au code de bonne conduite permet d'évaluer la bonne compréhension des règles de protection des ICS par les agents. Ce questionnaire précise en particulier les données qui constituent des informations commercialement sensibles et contribue ainsi à la formation des agents sur les ICS. Le questionnaire permet également d'identifier d'éventuelles ambiguïtés ou difficultés de compréhension liées à la nature des informations commercialement sensibles.

2.4. Les locaux

Des accès badgés ont été mis en place dans les locaux de Régaz (site de Bacalan) afin de protéger les informations commercialement sensibles et contrôler les accès. Lors de son audit, la CRE a toutefois constaté que les portes sécurisées restaient ouvertes pendant les heures de bureau. Ce point est d'autant plus délicat qu'un service de restauration collective sur le site de Bacalan est proposé à l'ensemble des salariés des entreprises des Industries Electriques et Gazières.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

Le pilotage opérationnel du code de bonne conduite est assuré par le directeur délégué à la distribution qui s'appuie sur le chef de service maîtrise d'ouvrage réseau, sur le chef du département accès au réseau ainsi que sur le service des ressources humaines. Le directeur délégué à la distribution, dans sa fonction de pilote du code de bonne conduite, est également en charge de la mise à jour du code et de la rédaction du rapport annuel sur sa bonne application. Ce schéma d'organisation, en particulier dans sa fonction de contrôle, devra faire l'objet d'une attention particulière dans le cadre des dispositions du d) de l'article 26 de la directive n° 2009/73 du Parlement Européen et du Conseil du 13 juillet 2009 relatives au respect du programme d'engagements.

3.1. Le traitement des réclamations

Régaz suit les réclamations des fournisseurs et des tiers conformément à son système qualité certifié ISO 9001. Les dispositions prises pour le traitement des réclamations sont publiées sur son site internet. Un formulaire pour le dépôt des réclamations y est aisément accessible. Sur la période de juillet à septembre 2009, Régaz fait état de six cas de réclamations émanant de fournisseurs et de douze cas de réclamations de consommateurs. La quasi-totalité des réclamations de fournisseurs concernent les données de comptage. Les réclamations de consommateurs portent majoritairement sur la qualité de la fourniture ou du réseau. Les délais de réponse aux réclamations sont inférieurs à trente jours dans 90 % des cas.

Un tableau de suivi du nombre de réclamations directement liées au code de bonne conduite est également disponible sur le site internet de Régaz. À ce jour, aucune réclamation de ce type n'a été enregistrée.

3.2. Points de progrès du gestionnaire de réseau

3.2.1. Les actions qui n'ont pu aboutir

La séparation des locaux est inachevée.

3.2.2. Les pistes d'approfondissement

Le dispositif de suivi et d'évaluation de la non discrimination gagnerait à être enrichi. Les actions de formation liées au code de bonne conduite devraient être renforcées tout en veillant à l'équilibre entre objectifs de non discrimination et de transparence. La définition des réclamations pourrait être élargie aux informations faisant état d'un dysfonctionnement réel ou supposé, et ne pas se limiter aux réclamations écrites contenant une référence explicite à la non discrimination ou au non respect des codes de bonne conduite.

Le pilotage du contrôle de l'application du code de bonne conduite devra faire l'objet d'une attention particulière dans le cadre des dispositions du d) de l'article 26 de la directive n° 2009/73 du Parlement Européen et du Conseil du 13 juillet 2009 relatives au respect du programme d'engagements.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

Une campagne d'appels téléphoniques « enquête client mystère » a été réalisée à l'initiative de la CRE entre juin et juillet 2009. 49 réponses des conseillers clientèle de Régaz ont ainsi pu être analysées. Il apparaît que 43 % des conseillers clientèle interrogés fournissent une information claire et détaillée aux questions relatives

à l'ouverture du marché du gaz à la concurrence. Il est à noter que dans 39 % des cas, le conseiller clientèle fait référence de manière spontanée à un choix possible entre différents fournisseurs. Néanmoins, dans 12 % des cas, le conseiller clientèle de Régaz donne une information vague ou ne sait pas répondre aux questions.

4. DEMANDES DE LA CRE

La CRE demande à Régaz :

- de poursuivre ses actions de formation liées au code de bonne conduite en garantissant un meilleur équilibre entre objectifs de non discrimination et de transparence vis-à-vis des fournisseurs et du grand public ;
- d'enrichir son indicateur relatif à la non discrimination et de proposer une analyse des réclamations par fournisseur pour contrôler la non discrimination ;
- de mettre fin au partage de ses locaux avec la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux ;
- de renforcer ses actions en matière de protection des ICS s'agissant de l'accès à ses locaux.



RÉGAZ - PHOTO THÉRIE RÉGAZ

2^e PARTIE

L'indépendance du gestionnaire de réseau de Régaz

La séparation juridique des activités de fourniture et de gestion du réseau a été effectuée au 1^{er} octobre 2008 par la création d'une filiale, Gaz de Bordeaux Énergie Services, chargée de la fourniture de gaz naturel, l'activité de gestion du réseau restant dans la société d'économie mixte qui prend le nom de « Régaz Réseaux Gaz de Bordeaux ». Ce schéma est conforme à l'article 14 de la loi du 9 août 2004 qui prévoit que la séparation juridique des entreprises locales de distribution peut se traduire par le transfert à une entreprise juridiquement distincte « des biens de toute nature non liés à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel, avec les autorisations, droits et obligations qui y sont attachés ». Comme la CRE l'a indiqué dans son rapport 2007, ce schéma n'est pas conforme à la directive du 26 juin 2003. En effet, dans cette organisation, le GRD est partie intégrante de la maison-mère qui assure le contrôle de la filiale chargée de la fourniture. Il incombe donc à Régaz de mettre en place et de présenter à la CRE les modes de fonctionnement qui permettront de garantir réellement l'indépendance du gestionnaire de réseau.

1. INDÉPENDANCE FONCTIONNELLE

1.1. Séparation physique

Les services de Régaz sont hébergés sur deux sites distincts : Bacalan et Ravezies. Régaz partage l'occupation de chacun de ces deux sites avec sa filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux. À défaut d'une séparation physique complète, les activités ont été regroupées par entreprise et les accès séparés sur chacun des sites.

Le site de Ravezies héberge la direction générale de Régaz ainsi que ses directions administratives. Ce même site héberge également, à des étages différents, la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux.

Le site de Bacalan héberge quant à lui l'ensemble de la direction déléguée à la distribution de Régaz ainsi qu'une équipe logistique de la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux.

1.2. Ressources propres

Les équipes en charge de la communication pour l'ensemble du « groupe Régaz » avaient été localisées au sein de la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux à l'occasion de la séparation juridique. Conformément à la demande de la CRE, les équipes en charge de la communication ont été réintégrées au sein de l'entreprise Régaz afin de supprimer toute dépendance de Régaz vis-à-vis de sa filiale de commercialisation en la matière.

Régaz et Gaz de Bordeaux ont contractualisé leurs relations dans trois conventions relatives à la gestion centralisée de la trésorerie, à la sous-location immobilière et aux prestations de services en matière de ressources humaines, de comptabilité et d'informatique. La convention relative à la gestion de la trésorerie prévoit que Régaz centralise la gestion de la trésorerie de Gaz de Bordeaux. Les deux entreprises sont également liées par un contrat de sous-location des locaux. En l'espèce, Régaz concède à Gaz de Bordeaux un droit d'usage pour une partie de deux bâtiments (siège social et locaux techniques). La sous-location est consentie moyennant un loyer indexé sur le prix des montants pris en charge par Régaz et répartis au prorata des surfaces occupées. Concernant le contrat de prestation de services, Régaz fournit les services suivants à Gaz de Bordeaux : gestion des achats, logistique, relations avec les fournisseurs, comptabilité, gestion des ressources humaines, assurances, courrier et fournitures informatiques. À l'inverse, Gaz de Bordeaux fournit des services d'assistance juridique à Régaz.

S'agissant de l'exercice 2009, le montant des prestations réalisées par Régaz au bénéfice de la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux s'est élevé à 5 millions d'euros, soit environ 7,5 % du chiffre d'affaires de Régaz.

Le recours aux services généraux de Régaz à la fois par la direction déléguée à la gestion du réseau, dont l'activité est soumise à des règles strictes de protection des ICS et de non discrimination, et par la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux, est susceptible de porter atteinte à l'indépendance du gestionnaire de réseau. En outre, le recours de Régaz à des prestations juridiques fournies par sa filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux est susceptible de générer une dépendance du gestionnaire de réseau de distribution de Régaz vis-à-vis de la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux.

1.3. Indépendance des dirigeants

Le conseil d'administration de Régaz se compose de 13 membres représentant la ville de Bordeaux, GDF Suez, Dalkia France, la chambre de commerce et d'industrie de Bordeaux et les autres collectivités locales. Ses membres sont nommés par l'assemblée générale à l'exception d'un administrateur représentant les collectivités territoriales. La durée de leurs mandats est de 3 ans.

Le conseil d'administration de Gaz de Bordeaux est présidé par le directeur général de Régaz et comprend parmi ses membres le directeur administratif et financier ainsi que le directeur des ressources humaines et des affaires générales de Régaz. En revanche, aucun membre de la direction déléguée à la distribution de Régaz n'est membre du conseil d'administration de la filiale Gaz de Bordeaux. Les comités de direction de Régaz et de Gaz de Bordeaux ne comportent pas de dirigeants en commun.

La CRE constate que les structures de gouvernance en place sont de nature à entretenir une certaine confusion entre les intérêts du gestionnaire de réseau de Régaz et ceux de la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux.

2. GARANTIE DES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

S'agissant de la promotion ou de l'avancement des personnels de Régaz, les modalités de prise de décision sont déterminées par le statut des Industries Electriques et Gazières (IEG). Une commission ad hoc est chargée de gérer l'avancement des personnels. Cette commission n'est constituée que de dirigeants de Régaz et ne comprend aucun représentant de Gaz de Bordeaux.

Les personnels de Régaz bénéficient de trois éléments de rémunération variable. Le premier, qui ne concerne que les cadres, correspond à une prime individuelle de contribution liée aux résultats personnels. Cette prime est attribuée par le directeur général de Régaz. Cette part de la rémunération variable n'est pas liée aux résultats de Gaz de Bordeaux. Le deuxième correspond à l'intéressement. Un accord régissant le calcul de l'intéressement versé aux salariés est arrivé à son terme le 30 septembre 2009 et est en cours de renégociation. L'accord prévoyait de baser le versement de l'intéressement sur l'excédent brut d'exploitation consolidé de Régaz et de Gaz de Bordeaux en fonction de trois critères : l'énergie transitée, les appels traités par le fournisseur historique et le nombre d'accident du travail. 45 % du montant à verser au titre de l'intéressement était réparti également entre les salariés, les 55 % restant étant attribués sur une base individuelle, en fonction du niveau hiérarchique de l'agent. Le troisième correspond à la participation. Cette dernière est calculée pour les salariés de Régaz et de Gaz de Bordeaux sur la base des résultats consolidés des deux entités.

La CRE considère que ces modalités de rémunération variable, en grande partie indexées sur les résultats financiers de Gaz de Bordeaux, sont de nature à limiter l'indépendance du gestionnaire de réseau de Régaz.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

La rémunération variable des dirigeants de Régaz est constituée d'une prime individuelle de contribution liée aux résultats personnels. Cette prime est attribuée par le directeur général de Régaz. Cette part de la rémunération variable n'est pas liée aux résultats de Gaz de Bordeaux.

La rémunération du directeur général de Régaz est essentiellement fixe. Elle est votée par le conseil d'administration de l'entreprise lors de sa nomination. Les primes d'intéressement et de participation ne sont pas versées au directeur général de Régaz. Le Conseil d'administration de Régaz a toutefois décidé en janvier 2008 de lui attribuer une prime de résultat indexée sur le niveau de l'intéressement et de la participation versés aux salariés.

3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE

3.1. Règles générales de décision

Le gestionnaire du réseau de distribution doit disposer des moyens de son indépendance vis-à-vis des activités concurrentielles au sein de la société Régaz.

La liberté dont bénéficie le directeur délégué à la distribution dans ses décisions de gestion ainsi que dans le libre choix de ses collaborateurs doit être formalisée. Les responsables du gestionnaire de réseau de distribution de Régaz ne peuvent être autorisés à participer, au sein de la maison-mère, à des activités en relation directe ou indirecte avec l'activité de fourniture de gaz.

3.2. Décisions en matière d'identité visuelle et de communication

Les anciens logos « Gaz de Bordeaux » ont été retirés des voitures d'entreprise à la suite de la séparation juridique. Le plan de renouvellement de la charte graphique doit arriver à son terme fin novembre 2009. La charte graphique est destinée à couvrir la totalité des documents commerciaux, administratifs, le site web, l'habillage des véhicules de société, la signalétique, la papeterie, les présentations PowerPoint. La signalétique du site de Bacalan a été renouvelée suite à l'audit de la CRE en 2009. Un panneau « Gaz de Bordeaux » à proximité de la station de Gaz Naturel Véhicule a notamment été supprimé. L'accueil téléphonique de Régaz présente l'entreprise sous le nom de « Gaz de Bordeaux », ce qui contribue à la confusion du grand public entre le gestionnaire de réseau de distribution et la filiale en charge de la commercialisation.

Il est primordial de pouvoir distinguer dans leurs dénominations l'entité en charge de la gestion du réseau, de celle qui contrôle la filiale de fourniture. Les logos des deux entités, bien que différents, mentionnent tous deux le nom « Gaz de Bordeaux ». Il est nécessaire de donner au gestionnaire de réseaux une identité propre.



Le pôle communication qui avait été placé au sein de la filiale commerciale Gaz de Bordeaux à l'occasion de la séparation juridique a été réintégré au sein de la maison-mère.

Le gestionnaire de réseau dispose d'une politique de communication indépendante de celle de Gaz de Bordeaux. Des rencontres ont été organisées par Régaz sur le thème de la séparation juridique avec les lotisseurs, promoteurs immobiliers et les représentants des collectivités locales. Régaz sponsorise pour l'année 2009 plusieurs événements sportifs et culturels. Des actions ont été entreprises pour renouveler les messages des répondus, et modifier le référencement dans les pages jaunes.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES AU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE RÉGAZ :

- **Demande antérieure non satisfaite en 2009 :**
 - mettre fin au partage des locaux entre Régaz et Gaz de Bordeaux.
- **Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :**
 - renforcer la sécurisation des accès des locaux de Régaz et en particulier de la direction déléguée à la distribution ;
 - poursuivre les actions de formation en garantissant un meilleur équilibre entre objectifs de non discrimination et de transparence vis-à-vis des fournisseurs et du grand public ;
 - enrichir l'indicateur relatif à la non discrimination ;
 - organiser une enquête de satisfaction des fournisseurs.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À RÉGAZ :

- **Demandes et propositions antérieures non satisfaites en 2009 :**
 - formaliser la garantie des intérêts professionnels et l'indépendance du directeur délégué au gestionnaire de réseau par une lettre de mission ;
 - supprimer la référence à Gaz de Bordeaux (nom de la filiale de fourniture) dans le logo de Régaz.
- **Nouvelle proposition :**
 - mettre fin aux prestations de service juridique de Gaz de Bordeaux au bénéfice de Régaz.

Réseau GDS

1^{re} PARTIE

Le respect du code de bonne conduite

1. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, OBJECTIVITÉ ET NON DISCRIMINATION

1.1. Mesures à l'égard des agents (hors ICS)

Aucune action de formation n'a été récemment mise en œuvre. Réseau GDS explique cette situation du fait du faible nombre de recrutements effectués depuis 2004. Les obligations des agents en matière de transparence et de non discrimination ont néanmoins fait l'objet de rappels en 2005 et 2006, et de façon occasionnelle en réunion de service.

1.2. Mesures complémentaires en matière de transparence, d'objectivité et de non discrimination

Conformément à la demande de la CRE, les conseils inappropriés sur les critères de choix d'un fournisseur ont été supprimés du site internet de Réseau GDS. Pour mémoire, Réseau GDS indiquait en effet sur son site internet jusqu'à mi-2009 « de ne pas sous-estimer d'autres facteurs comme la proximité [...] que chaque fournisseur peut vous offrir ».

Le site internet du gestionnaire de réseau de Réseau GDS est accessible depuis octobre 2008. Le code de bonne conduite y est accessible dès la page d'accueil. Les différentes procédures de Réseau GDS (mise en service, mise hors service, changement de fournisseur) ainsi que les conditions générales d'acheminement et de raccordement y sont également disponibles. La mise en service du nouveau système d'information de gestion des points de livraison permettra à fin 2009 aux fournisseurs d'accéder à davantage de services (suivi des demandes de prestations, relève des numéros de PCE).

La CRE a demandé à Réseau GDS de communiquer à l'ensemble des fournisseurs les informations relatives à son programme de développement du réseau de distribution. Réseau GDS a prévu de publier sur son site internet la liste des extensions dont la réalisation a été décidée, à l'exception de celles résultant d'une offre de raccordement portée directement par un fournisseur ou un installateur.

Conformément aux demandes de la CRE, Réseau GDS a mis en place un indicateur permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non discrimination. Cet indicateur fait apparaître l'évolution du nombre de réclamations écrites par fournisseur relatives au non respect du code de bonne conduite. Aucune réclamation écrite relative au non respect de ce code n'est parvenue au GRD depuis sa mise en place en janvier 2007. Les principaux résultats des travaux du groupe de travail « indicateurs de suivi de l'application du code de bonne conduite » qui se sont déroulés en 2009 sous l'égide de la CRE seront communiqués à Réseau GDS qui disposera ainsi d'éléments lui permettant de mettre en place en 2010 des améliorations de son indicateur actuel.

2. ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

2.1. Systèmes d'information

Le gestionnaire de réseau de Réseau GDS et la filiale de commercialisation Enerest utilisent le même système de gestion des clients raccordés. Réseau GDS indique que la séparation des systèmes d'information avec Enerest est bien avancée. Réseau GDS avait prévu que le basculement définitif vers les nouveaux systèmes d'information interviendrait avant la fin de l'année 2009 pour l'ensemble des 110 000 clients raccordés au réseau de Réseau GDS.

La CRE rappelle que les systèmes d'information des gestionnaires de réseaux ne doivent en aucun cas permettre un accès privilégié du fournisseur historique aux données relatives aux clients des gestionnaires de réseaux. La CRE demande à être tenue informée de tout décalage éventuel du calendrier.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Réseau GDS n'a pas mis en place à ce jour de règles spécifiques en matière de départ éventuel d'un agent du gestionnaire de réseau ayant connaissance d'informations commercialement sensibles vers le secteur non régulé. Réseau GDS indique toutefois qu'aucun salarié n'a quitté le gestionnaire de réseau de distribution pour rejoindre un fournisseur de gaz naturel depuis le 1^{er} octobre 2008. Dans l'hypothèse où le départ d'un agent du gestionnaire de réseau de distribution vers un fournisseur de gaz naturel viendrait à se produire, Réseau GDS prévoit de lui faire signer préalablement à son départ un document rappelant ses obligations légales en matière de confidentialité.

La CRE renouvelle sa demande de mise en place d'une procédure précisant les conditions de départ de salarié vers le secteur non régulé (obligation éventuelle d'une période de sas). Une telle procédure doit veiller au respect des obligations en matière de non divulgation des ICS.

Réseau GDS n'applique pas de clause type spécifique à la protection de ICS dans les contrats de prestation de service qu'il est susceptible de conclure avec des tiers. Néanmoins les prestations achetées par Réseau GDS relèvent essentiellement du génie civil, domaine qui ne nécessite en l'occurrence pas de protection particulière en matière d'ICS.

2.3. La formation des agents sur les ICS

Un courrier d'engagement rappelant les obligations de confidentialité a été envoyé à l'ensemble des collaborateurs de Réseau GDS. Ce courrier rappelle en substance le décret du 18 février 2004 relatif à la protection des informations commercialement sensibles et définit précisément ce qu'est une ICS ainsi que les sanctions pénales (amende de 15 000 €) et internes (procédure disciplinaire) prévues en cas de divulgation. Ce courrier a été signé par l'ensemble du personnel du gestionnaire de réseau de distribution en août 2004.

Aucune action de formation sur la protection des ICS n'a été récemment mise en œuvre. Réseau GDS explique cette situation du fait du faible nombre de recrutements effectués depuis 2004. Les obligations des agents en matière de protection des ICS n'ont néanmoins pas fait l'objet de rappels depuis 2006, sauf de façon occasionnelle en réunion de service.

2.4. Les locaux

La séparation des locaux entre Réseau GDS et sa filiale de commercialisation Enerest n'est qu'en partie réalisée. En effet, le bâtiment hébergeant la direction générale, le secrétariat général et la direction financière de Réseau GDS accueille également la filiale de commercialisation Enerest.

Cette cohabitation est d'autant plus sensible en termes de protection des ICS que le service développement énergie gaz du gestionnaire de réseau, en charge des développements du réseau et des raccordements de nouveaux clients, est hébergé dans le bâtiment de la filiale de commercialisation Enerest. Ce constat est d'autant plus regrettable que le service développement énergie gaz est le seul service rattaché à la direction du gestionnaire de réseau à ne pas être logé au même endroit que cette direction.

Bien que des règles de protection des bureaux et des armoires aient été mises en œuvre, cette situation est de nature à favoriser les risques de divulgation d'informations commercialement sensibles au bénéfice de la filiale de commercialisation Enerest.

3. LE SUIVI DE L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

Le rapport de Réseau GDS met en exergue plusieurs points de progrès pour l'année 2009. Réseau GDS s'est notamment doté d'un indicateur de non discrimination. Le programme de séparation des systèmes d'information est en cours de finalisation.

3.1. Le traitement des réclamations

Le gestionnaire de réseau de Réseau GDS dispose d'une adresse e-mail spécifique pour le recueil des dysfonctionnements et des réclamations relatifs au code de bonne conduite. Les courriels de réclamations destinés à cette adresse sont directement reçus par le directeur et le directeur adjoint du gestionnaire de réseau de manière à en assurer un traitement sous 48h.

La demande de la CRE visant à améliorer l'accessibilité de l'adresse électronique spécifique au recueil des réclamations a été mise en œuvre. Cette adresse est désormais facilement accessible depuis la page d'accueil du site internet de Réseau GDS.

Au 30 septembre 2009, Réseau GDS observait que les réclamations collectées ne concernent ni la discrimination ni le code de bonne conduite mais sont principalement liées aux contestations de relevés de compteurs.

3.2. Points de progrès du gestionnaire de réseaux

3.2.1. Les actions qui n'ont pu aboutir

La séparation des locaux est inachevée.

3.2.2. Les pistes d'approfondissement

Le dispositif de suivi et d'évaluation de la non discrimination gagnerait à être enrichi. Les actions de formation portant sur le code de bonne conduite devraient être renforcées tout en veillant à l'équilibre entre objectifs de non discrimination

et de transparence. La définition des réclamations pourrait être élargie aux informations faisant état d'un dysfonctionnement réel ou supposé, et ne pas se limiter aux réclamations écrites contenant une référence explicite à la non discrimination ou au non respect des codes de bonne conduite.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôles internes

La « mission qualité sécurité environnement » rattachée à la direction générale de Réseau GDS réalise chaque année un audit interne dont les conclusions donnent lieu à une analyse des processus de Réseau GDS. Ce rapport analyse les dispositions prises par Réseau GDS pour assurer le respect des engagements relatifs au code de bonne conduite.

L'audit de la mission « qualité sécurité environnement » a permis d'identifier certaines lacunes dans la protection des informations commercialement sensibles détenues par Réseau GDS notamment au profit de la filiale de commercialisation Enerest. Ce constat a permis de mettre en place un plan d'actions correctives : actualisation de la base utilisateurs du système d'information géographique, paramétrage des informations accessibles en fonction des postes occupés et communication des projets d'extension à l'ensemble des fournisseurs.

Réseau GDS a procédé à une enquête de satisfaction auprès des fournisseurs présents sur son réseau au 1^{er} semestre 2009. Aucun fournisseur n'a formulé de réclamation ou d'insatisfaction directement liée au respect du code de bonne conduite. Plusieurs fournisseurs mentionnent des problèmes de réactivité de Réseau GDS suite à leurs demandes de raccordement, en lien avec un non respect des délais annoncés. Les fournisseurs semblent globalement satisfaits de la qualité des prestations de Réseau GDS, en amélioration par rapport à 2008. Les principales demandes d'évolution ont trait à la fiabilisation des prestations et à une visibilité accrue des demandes en cours.

Un audit interne entrepris relativement à la gestion des accès à certains systèmes d'information a permis de constater que le système d'information géographique de Réseau GDS était accessible depuis les postes de travail d'Enerest. Ce point est particulièrement important dans la mesure où l'accès au système d'information géographique permet de visualiser les réseaux, l'emplacement des branchements, des postes ainsi que leur puissance. Un plan d'actions pour corriger ce point a été validé par le directeur du gestionnaire de réseau : le personnel d'Enerest n'a plus accès au système d'information géographique de Réseau GDS depuis le 30 novembre 2009.

3.3.2. Contrôles externes

Une campagne d'appels téléphoniques « enquête client mystère » a été réalisée à l'initiative de la CRE entre juin et juillet 2009. 44 réponses des conseillers clientèle ont ainsi pu être analysées. Il apparaît que dans plus de 50 % des cas, le conseiller clientèle donne une information claire et détaillée sur l'ouverture des marchés à la concurrence. Dans 27 % des cas, le conseiller clientèle fait référence de manière spontanée à un choix possible entre les différents fournisseurs. Néanmoins, dans 23 % des cas, le conseiller clientèle donne une information peu précise ou ne sait pas répondre. Cette enquête fait apparaître la possibilité de progrès en matière de précision et de clarté des informations communiquées aux clients.

Un audit externe a été mené en octobre 2008 sur la protection par les systèmes d'informations de la confidentialité des informations commercialement sensibles. Les conclusions de cette enquête indiquent la nécessité de garantir aux fournisseurs un accès non discriminatoire au réseau. Un programme de transformation des systèmes d'information a été adopté suites aux conclusions de l'auditeur.

4. DEMANDES DE LA CRE

La CRE demande à Réseau GDS :

- de mettre fin au partage de ses locaux avec le fournisseur historique et en particulier de mettre un terme à la cohabitation dans le même bâtiment du service développement énergie gaz du gestionnaire de réseau et de la filiale de commercialisation Enerest ;
- d'établir une communication régulière, transparente et non discriminatoire vis-à-vis des différents fournisseurs relativement à son programme d'extension de réseau ;
- de mettre en place un système de gestion des mouvements des agents quittant le domaine régulé. Ce nouveau dispositif devra intégrer les enjeux liés à la protection des informations commercialement sensibles ;
- d'enrichir son indicateur relatif à la non discrimination ;
- de mettre en œuvre des actions de formation liées au code de bonne conduite en garantissant un bon équilibre entre objectifs de non discrimination et de transparence vis-à-vis des fournisseurs et du grand public ;
- de finaliser la séparation des systèmes d'information avec sa filiale de commercialisation Enerest.

2^e PARTIE

L'indépendance du gestionnaire de réseau de Réseau GDS

La séparation juridique des activités de fourniture et de gestion du réseau a été effectuée au 1^{er} octobre 2008 par la création d'une filiale, Enerest, chargée de la fourniture de gaz naturel, l'activité de gestion du réseau restant dans la société d'économie mixte qui prend le nom de « Réseau GDS ». Ce schéma est conforme à l'article 14 de la loi du 9 août 2004 qui prévoit que la séparation juridique des entreprises locales de distribution peut se traduire par le transfert à une entreprise juridiquement distincte « *des biens de toute nature non liés à l'activité de gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité ou de gaz naturel, avec les autorisations, droits et obligations qui y sont attachés* ». Comme la CRE l'a indiqué dans son rapport 2007, ce schéma n'est pas conforme à la directive du 26 juin 2003. En effet, dans cette organisation, le GRD est partie intégrante de la maison-mère qui assure le contrôle de la filiale chargée de la fourniture. Il incombe donc à Régaz de mettre en place et de présenter à la CRE les modes de fonctionnement qui permettront de garantir réellement l'indépendance du gestionnaire de réseau.

1. INDÉPENDANCE FONCTIONNELLE

1.1. Séparation physique

La séparation des locaux entre Réseau GDS et sa filiale de commercialisation Enerest n'est qu'en partie réalisée. D'une part, le siège de la société Réseau GDS héberge la direction générale, le secrétariat général, la direction financière de Réseau GDS ainsi que la filiale de commercialisation Enerest. D'autre part, la direction du gestionnaire de réseau de distribution de Réseau GDS est hébergée, à l'exception de l'un de ses services, dans un bâtiment distinct situé à plusieurs kilomètres du siège de la société Réseau GDS.

Le service développement énergie gaz du gestionnaire de réseau, en charge des développements du réseau et des raccordements de nouveaux clients, fait figure d'exception puisqu'il est hébergé au siège de Réseau GDS et cohabite ainsi avec la filiale de commercialisation Enerest. Aucune action de séparation des locaux n'a été mise en œuvre à cet effet.

1.2. Ressources propres

La direction du gestionnaire de réseau de distribution fait partie intégrante de la société Réseau GDS et fait appel aux prestations de services fournies par les services généraux de la société. La direction du gestionnaire de réseau de distribution de Réseau GDS exclut de faire appel à des prestataires extérieurs lorsque

les services généraux de Réseau GDS sont en mesure d'assurer la prestation attendue.

En outre, une convention de prestations de service lie Réseau GDS et sa filiale de fourniture Enerest. Réseau GDS, et plus particulièrement ses services généraux, assurent en effet au profit d'Enerest des prestations relevant des domaines d'activité suivants : comptabilité, gestion des ressources humaines, informatique, assistance juridique, communication, qualité, sécurité, environnement et logistique (incluant la mise à disposition de locaux). La rémunération de Réseau GDS est destinée à couvrir les frais inhérents aux activités confiées par Enerest.

Le recours partagé de la direction du gestionnaire de réseau, dont l'activité est soumise à des règles strictes de protection des ICS et de non discrimination, ainsi que de la filiale de commercialisation Enerest aux services généraux de Réseau GDS est susceptible de porter atteinte à l'indépendance du gestionnaire de réseau.

Le responsable du réseau de Réseau GDS dispose toutefois d'un certain degré d'autonomie en termes de passation de marchés de travaux. En effet, une commission d'examen des offres statue sur la passation des marchés de travaux à conclure par Réseau GDS pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution. Cette activité est liée au développement et à la maintenance des ouvrages de distribution, dont la gestion est dévolue à la direction du gestionnaire de réseau.

1.3. Indépendance des dirigeants

Conformément aux demandes de la CRE, le directeur du gestionnaire de réseau de distribution directement rattaché au directeur général de Réseau GDS dispose depuis le 1^{er} octobre 2009 d'une délégation de pouvoir qui précise l'étendue de ses responsabilités et missions. La délégation de pouvoir du directeur du gestionnaire de réseau interdit à ce dernier de détenir des actions d'entreprise du secteur non régulé ou de l'entreprise verticalement intégrée.

Le directeur du gestionnaire de réseau de distribution est directement rattaché au directeur général de Réseau GDS qui est également président du conseil d'administration de la filiale de commercialisation Enerest.

2. GARANTIE DES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

Le personnel du gestionnaire de réseau est constitué de personnel statutaire (Industries Electriques et Gazières). L'attribution de la prime de résultat dépend pour partie seulement de la notation établie par les chefs de service et directeurs. Le montant total de la prime représente 6 % du résultat de l'exercice de Réseau GDS et n'est donc pas sans lien avec le résultat de la filiale de commercialisation Enerest.

Les promotions ou sanctions sont proposées par le directeur du GRD au directeur général de Réseau GDS, ce dernier décidant en dernier ressort.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

Le directeur du gestionnaire du réseau de distribution bénéficie d'une garantie d'évolution minimale de son niveau de rémunération : son temps d'activité dans un niveau de rémunération ne peut être supérieur au temps d'activité moyen constaté pour les salariés cadres.

3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE

3.3. Règles générales de décision

L'article 23 bis des statuts de Réseau GDS définit les modes de fonctionnement permettant de garantir l'indépendance du gestionnaire de réseau de distribution : une définition précise des missions de la direction dénommée « Gestionnaire du Réseau de Distribution » et une large délégation de pouvoir au directeur du gestionnaire de réseau.

La délégation de pouvoir du directeur du gestionnaire du réseau de distribution précise que ce dernier définit et met en œuvre, après approbation des enveloppes budgétaires en matière d'investissements par le conseil d'administration de Réseau GDS, les programmes de renouvellement et de développement des ouvrages sur l'ensemble des communes ayant un contrat de concession avec Réseau GDS.

Le directeur du gestionnaire de réseau dispose d'une certaine indépendance en ce qui concerne le développement et la maintenance des ouvrages de distribution. Il préside la commission d'examen des offres en vue de la passation des marchés de travaux de Réseau GDS.

3.4. Décisions en matière de communication

Réseau GDS distribue à ses clients raccordés, depuis septembre 2009, une brochure d'information, présentant les différents types d'offres (tarif réglementé et offres de marchés) à la suite de l'ouverture des marchés de l'énergie. Ce document contribue, par son objectivité et sa clarté à la bonne information des clients finaux. De même, une « lettre aux autorités concédantes » vise à renforcer le dialogue avec toutes les parties prenantes et à développer la notoriété de Réseau GDS.

La politique de communication de Réseau GDS s'appuie sur des participations à différentes manifestations. Il apparaît que la plupart des événements ont pour objectif de développer la notoriété de Réseau GDS auprès des autorités concédantes (cérémonies de vœux, réunions d'échange) et du grand public (opérations de mécénat).

La direction de Réseau GDS organise sa communication de manière distincte de celle d'Enerest. Ce sont toutefois les services supports de Réseau GDS, sollicités à la fois par Enerest et par Réseau GDS, qui sont acteurs de ces démarches.

Les sites internet de Réseau GDS et du fournisseur Enerest utilisent des chartes graphiques identiques. Ces éléments entretiennent, aux yeux du public, un degré de confusion élevé entre le distributeur et le fournisseur. Ces deux sites internet doivent être distincts et suffisamment différenciés pour qu'ils cessent d'entretenir la confusion.

La CRE constate que les logos et identités visuelles d'Enerest et de Réseau GDS, créés et mis en place au 1^{er} octobre 2007, sont très semblables.



La CRE demandait dans son rapport 2008 à ce que les identités visuelles de ces deux entités soient clairement différenciées. Ces demandes n'ont pas été prises en compte. La CRE renouvelle donc sa demande de créer une identité visuelle propre au gestionnaire du réseau de distribution. Cette obligation s'étend aux pages internet du gestionnaire de réseau.

Récapitulatif des demandes et propositions 2009 de la CRE

DEMANDES AU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE RÉSEAU GDS :

- **Demande antérieure non satisfaite en 2009 :**

- mettre fin au partage des locaux avec le fournisseur historique et en particulier mettre un terme à la cohabitation du service développement énergie gaz du gestionnaire de réseau et de la filiale de commercialisation Enerest.

- **Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :**

- mettre en œuvre des actions de formation liées au code de bonne conduite en garantissant un bon équilibre entre objectifs de non discrimination et de transparence vis-à-vis des fournisseurs et du grand public. Enrichir l'indicateur de non discrimination ;
- établir une communication régulière, transparente et non discriminatoire vis-à-vis des différents fournisseurs relativement au programme d'extension de réseau ;
- établir un système de gestion des départs des agents quittant le domaine régulé. Ce nouveau dispositif devra intégrer les enjeux liés à la protection des informations commercialement sensibles.

DEMANDES ET PROPOSITIONS À RÉSEAU GDS :

- **Demandes et propositions antérieures non satisfaites en 2009 :**

- clarifier les relations entre les services administratifs et le gestionnaire de réseaux ;
- finaliser la séparation des systèmes d'information avec sa filiale de commercialisation Enerest.

- **Travaux à poursuivre et nouvelle proposition :**

- mettre un terme aux confusions des logos et des sites internet de Réseau GDS et d'Enerest.



2, rue du Quatre-Septembre - 75084 Paris Cedex 02 - France
Tél. : 01 44 50 41 00 - Fax : 01 44 50 41 11
www.cre.fr

ISBN : 978-2-11-099181-2 / ISSN : 1778-9230

Conception et réalisation : Scripto Sensu
Imprimeur : Caractère



COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE

2, rue du Quatre-Septembre - 75084 Paris Cedex 02 - France
Tél. : 01 44 50 41 00 - Fax : 01 44 50 41 11
www.cre.fr

ISBN : 978-2-11-099181-2 / ISSN : 1778-9230

Conception et réalisation : Scripto Sensu
Imprimeur : Caractère