

**RESPECT DES CODES DE BONNE CONDUITE
ET INDEPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX
D'ELECTRICITE ET DE GAZ NATUREL**

RAPPORT 2010

ANNEXES

ANNEXE 1

RECAPITULATIF DES DEMANDES ET PROPOSITIONS DE LA CRE

1. RTE

L'organisation et les procédures de RTE sont de nature à prévenir les discriminations et à assurer la confidentialité des informations commercialement sensibles (ICS). RTE semble pouvoir encore progresser en matière de transparence et d'objectivité :

- en engageant une réflexion sur la manière de traiter les situations où la concertation n'amène pas à l'émergence d'un consensus ;
- en s'assurant de l'homogénéité du parc des contrats d'accès au réseau public de transport, une fois les modèles de contrat correspondants approuvés par la CRE.

2. GRTgaz

L'organisation et les procédures de GRTgaz sont de nature à prévenir les discriminations et à assurer la confidentialité des ICS. GRTgaz semble pouvoir encore effectuer quelques progrès :

- en affinant 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 ;
- en poursuivant auprès de ses collaborateurs les actions de formation relatives à l'application du code de bonne conduite ;
- en instaurant de façon régulière la réalisation d'audits internes destinés à vérifier la robustesse des processus et l'absence de discrimination entre les clients de GRTgaz.

3. TIGF

L'organisation et les procédures de TIGF sont de nature à prévenir les discriminations et à assurer la confidentialité des ICS. TIGF semble pouvoir encore effectuer quelques progrès :

- en poursuivant auprès de ses collaborateurs les actions de formation relatives à l'application du code de bonne conduite ;
- en complétant les résultats de l'indicateur de non-discrimination par l'analyse détaillée 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 ;
- en menant de façon régulière des audits internes destinés à vérifier la tenue des engagements du code de bonne conduite et en particulier les modalités de protection des ICS.

4. **ERDF**

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. A ce titre, ERDF doit :

- poursuivre la formation des agents en termes d'objectivité et de transparence ; l'amélioration de ses procédures et documents à destination des utilisateurs ; le renforcement des mesures visant à assurer le respect du code de bonne conduite par les prestataires concernés ; la mise en œuvre du plan de séparation des bâtiments ;
- identifier les procédures qui restent structurellement fragiles au regard du risque de discrimination, par exemple du fait d'un nombre de dossiers traités faible, et envisager les moyens d'harmoniser les pratiques afin de prévenir les discriminations.
- veiller à l'homogénéité du niveau des connaissances en matière de code de bonne conduite. Celles-ci pourraient être évaluées au travers d'objectifs métiers relatifs aux principes du code de bonne conduite qui soient plus concrets afin de permettre la mise au point d'indicateurs RH plus pertinents pour le suivi de l'acquisition des principes du code de bonne conduite ;
- renforcer le partage des initiatives régionales ;
- envisager des moyens pour améliorer l'information des utilisateurs et des fournisseurs en situation de crise et appuyer leur mise en œuvre sur des mesures objectives communiquées aux utilisateurs du réseau ;
- approfondir, développer et publier en toute transparence des procédures détaillées de traitement des réclamations ;
- assurer la mise en œuvre effective des dispositions relatives à la protection des ICS dans le cadre du départ des agents ERDF ;
- effectuer une analyse de la sensibilité de la communication d'ICS à ses différents prestataires, en fonction notamment de la nature du prestataire et de la nature des informations communiquées, et s'assurer que le dispositif de contrôle est proportionné ;
- définir de manière objective les modalités de détermination de la sensibilité d'une ICS, si ERDF décide de recourir à des pratiques de contrôle interne ciblant les ICS identifiées comme étant les plus sensibles.

La situation d'ERDF au regard des critères de l'indépendance est encore perfectible. La CRE demande donc à ERDF :

- d'établir une note de stratégie d'achat démontrant la pertinence, pour chaque domaine, du recours aux services de la maison-mère en lieu et place d'un appel au marché ;
- de poursuivre les travaux relatifs à la séparation des bâtiments.

En outre, la CRE estime souhaitable :

- 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 tenir compte des recommandations de l'ERGEG relatives à la détermination de la rémunération variable des membres du directoire d'ERDF.

5. GrDF

L'organisation et les procédures de GrDF permettent de prévenir les discriminations et d'assurer la confidentialité des ICS. Des améliorations peuvent néanmoins être apportées. Ainsi, la CRE demande à GrDF :

- de poursuivre ses actions de sensibilisation et de formation en visant à rééquilibrer les impératifs d'objectivité et de transparence qui doivent être respectés, au même titre que la non-discrimination et la protection des ICS ;
- de poursuivre la mise en œuvre d'actions de contrôle interne régulières afin de s'assurer du maintien de niveau de maturité atteint en matière de bonne conduite, notamment vis-à-vis des prestataires extérieurs ;
- de veiller à limiter les disparités géographiques des niveaux d'appropriation des principes du code de bonne conduite, en particulier pour ce qui concerne la transparence et l'objectivité ;
- d'effectuer des contrôles fréquents de la bonne application des procédures de retrait d'habilitation aux systèmes d'information dont l'accès n'est pas géré par GAIA ;
- d'insérer une clause spécifique relative à la protection des ICS dans les contrats applicables à l'ensemble des prestataires ;
- 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 mettre en place un dispositif de détection des réclamations liées au code de bonne conduite dans la prochaine version d'OMEGA.

La situation de GrDF au regard des critères de l'indépendance est satisfaisante. Certains points peuvent toutefois être améliorés. La CRE demande donc à GrDF de :

- s'assurer des conditions d'encadrement et de recours aux services de la maison-mère ;
- poursuivre les travaux relatifs à la séparation des bâtiments.

6. Electricité de Strasbourg

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. A ce titre, ES doit :

- mieux tenir à jour les documents publiés ;
- poursuivre la mise à jour continue de l'état des lieux de ses publications, en y indiquant les compléments et modifications qu'ES doit ou souhaite y apporter, ainsi qu'un calendrier de ces compléments et modifications ;
- 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 et proposer une solution pour la formation au code de bonne conduite si la solution envisagée en 2009 ne peut aboutir ;
- établir annuellement un plan des actions à mettre en œuvre au titre du respect des principes du code de bonne conduite.

La situation d'ES au regard des critères de l'indépendance est ambivalente. L'autonomie de moyens est garantie et permet de ne pas dépendre d'autres sociétés du groupe ES. En revanche, des actions en termes de gouvernance et de visibilité du gestionnaire de réseau de distribution doivent être envisagées. Aussi est-il demandé à ES :

- de faire évoluer son nom et son logo, ou ceux de sa filiale Energies Strasbourg SA, afin d'éviter tout risque de confusion dans l'esprit des clients ;
- de formaliser la durée du mandat, les conditions de révocation, de renouvellement, du délégué au GRD ;
- d'identifier les conflits d'intérêts inhérents à l'organisation de l'entreprise et mettre en place les solutions pour y mettre fin.

7. Gérédis

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. A ce titre, le GRD doit :

- clarifier le classement des réclamations et poursuivre l'amélioration de la procédure de traitement des réclamations ;
- poursuivre l'enrichissement de son référentiel technique ;
- poursuivre les efforts de pédagogie et de sensibilisation à destination des agents (spécifiquement des agents chargés de l'accueil des utilisateurs), et maintenir un contrôle de l'appropriation des principes du code de bonne conduite ;
- encadrer le respect des principes du code de bonne conduite de Gérédis dans les conventions de prestations conclues entre Gérédis et Séolis ;
- entamer la réflexion sur un indicateur de suivi de l'application du code de bonne conduite.

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

- justifier le recours aux services de la maison-mère ;
- s'assurer de son autonomie décisionnelle ;
- proposer une évolution de ses statuts sur les aspects de rémunération des membres du directoire et 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 ;
- formaliser avec Séolis les domaines respectifs de communication de façon à ce que Séolis ne puisse pas s'appropriier les missions du gestionnaire de réseau de distribution et ne puisse pas bénéficier de ce fait de retombées directes d'image de manière illégitime ;
- faire évoluer les accords de participation et d'intéressement afin que la rémunération des agents de Gérédis ne dépende uniquement que des activités réseaux public d'électricité de Séolis et de Gérédis ;
- 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 réseau.

8. SRD

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. A ce titre, SRD doit :

- poursuivre la formation aux principes du code de bonne conduite et aux ICS, en particulier des agents Sorégies travaillant pour son compte, spécialement les agents en relation avec les utilisateurs ;
- mener une réflexion sur le contrôle du respect des ICS par ses prestataires autres que Sorégies ;
- poursuivre l'enrichissement de son référentiel technique ;
- poursuivre les projets initiés de cloisonnement des systèmes d'information ;
- approfondir les évolutions apportées à ses indicateurs relatifs au code de bonne conduite en retenant des indicateurs relatifs aux délais de publication du référentiel technique.

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 des dirigeants du GRD présentes dans les statuts ;
- développer l'hétérogénéité du conseil de surveillance et indiquer de nouveau sur le site Internet les fonctions des membres du conseil de surveillance en dehors de SRD ;
- tenir la CRE informée des projets d'évolution du schéma juridique, de la gouvernance, et de toute autre décision qui viendrait modifier les statuts de SRD ;
- faire évoluer la base de référence à l'accord d'intéressement de SRD pour ne prendre comme base de référence le résultat découlant uniquement des activités réseaux public d'électricité de Sorégies et de SRD ;
- mener une réflexion sur une solution économiquement raisonnable à une séparation géographique des locaux ;
- poursuivre la diversification des sources d'information sur l'état du réseau pour prendre les décisions d'investissements ;
- envisager une solution alternative à l'exécution des prestations techniques par Sorégies.

9. URM

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. A ce titre, URM doit :

- engager effectivement les actions prévues en 2011 (audits, formations enrichies de mises en situation, et évolution de l'indicateur relatif au code de bonne conduite) ;
- poursuivre l'enrichissement de la documentation technique de référence ;
- évaluer la pertinence d'une reconduction périodique des formations relatives aux ICS et au code de bonne conduite ;
- inclure, dans les actions prévues dans le cadre de l'audit prévu en 2011, une analyse de l'usage fait de leurs habilitations par les agents « mixtes » ;
- réévaluer la pertinence du plan de classement des réclamations.

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. En outre, il conviendra :

- d'assurer la cohérence entre les statuts et la pratique en ce qui concerne la production par le comité de surveillance d'un rapport sur les modalités de fonctionnement des relations entre URM et UEM et son analyse au regard des dispositions légales et réglementaires relatives à l'autonomie d'URM ;
- que le nouvel accord d'intéressement conduise à ce que la rémunération des salariés d'URM ne dépende pas des performances d'UEM.

10. Régaz

Au titre du respect des principes du code de bonne conduite et de l'indépendance, la CRE demande à Régaz :

- 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 ;
- de pérenniser les actions de formation relatives au code de bonne conduite en particulier à destination des agents directement en contact avec les clients et mettre en place de telles actions ciblées sur les agents des services support ;
- de mettre fin au partage des locaux entre Régaz et Gaz de Bordeaux ;
- de renforcer la sécurisation des accès des locaux de Régaz et en particulier de la direction déléguée à la distribution.
- de supprimer l'indexation de la rémunération variable des salariés du gestionnaire de réseau de Régaz aux résultats financiers de Gaz de Bordeaux ;
- de pérenniser les actions de formation relatives au code de bonne conduite en particulier à destination des agents directement en contact avec les clients.
- de mettre en place un plan de communication visant à asseoir l'image de Régaz auprès du grand public en veillant à ne plus utiliser que le nouveau logo ;
- de clarifier les prérogatives et responsabilités respectives de Gaz de Bordeaux et de Régaz au sein des structures de gouvernance du groupe ;
- de rendre la communication de Gaz de Bordeaux parfaitement indépendante de celle de Régaz ; veiller à ce que Gaz de Bordeaux décrive ses missions sans ambiguïté relativement à celles de gestionnaire de réseau de Régaz ;
- d'organiser des actions de formation relatives au code de bonne conduite pour les agents des services généraux.

11. Réseau GDS

Au titre du respect des principes du code de bonne conduite et de l'indépendance, la CRE demande à Réseau GDS :

- de mettre fin au partage de ses locaux avec la filiale de commercialisation Enerest ;
- d'enrichir son indicateur de non-discrimination ;
- de renforcer son dispositif de gestion des départs du secteur régulé, en envisageant par exemple la mise en place éventuelle de sas dont la durée pourrait être adaptée en fonction des postes concernés ;
- de pérenniser les actions de formation relatives au code de bonne conduite en particulier à destination des agents directement en contact avec les clients et mettre en place de telles actions ciblées sur les agents des services support ;
- d'enrichir l'indicateur de non-discrimination ;
- de renforcer le dispositif de gestion des départs du secteur régulé, en envisageant la mise en place éventuelle de sas ;
- de supprimer l'indexation de la rémunération variable des salariés du gestionnaire de réseau de Réseau GDS aux résultats financiers d'Enerest ;
- d'intégrer une clause de protection des ICS dans les contrats de prestations de service avec les tiers.
- de mettre un terme aux confusions des logos de Réseau GDS et d'Enerest ;
- d'étendre explicitement le périmètre d'application du code de bonne conduite à l'ensemble des agents de Réseau GDS en particulier les agents des services généraux ;
- de mettre en place des actions de formation relatives au code de bonne conduite pour les agents des services généraux ;
- de mettre fin au partage des locaux entre Réseau GDS et Enerest.

ANNEXE 2

ÉVALUATION DÉTAILLÉE DU RESPECT DES CODES DE BONNE CONDUITE

RTE

Le code de bonne conduite de RTE n'a pas évolué au cours de l'année 2010, 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 2010 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. Conformément aux demandes de la CRE, ces derniers aspects ont été plus développés pour mieux rendre compte de l'évaluation des pratiques de RTE produite par ces contrôles.

1. Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination

1.1 Mesures à l'égard des agents

Les agents de RTE exposés en matière de discrimination (services relations clientèle, dispatchers, etc.) bénéficient de formations spécifiques ou de séquences intégrées aux modules métier concernant les principes du code de bonne conduite. En outre, chaque entité de RTE dispense à ses nouveaux arrivants une sensibilisation sur ce thème.

Par ailleurs, les salariés les plus exposés sont incités à demander, à l'occasion de leur entretien annuel de professionnalisation, à bénéficier d'une session de recyclage sur la sensibilisation aux principes du code de bonne conduite.

Enfin, l'ensemble du management est chargé d'inviter les agents à les questionner en cas de doute sur le caractère discriminatoire d'une pratique professionnelle.

1.2 Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité

Les engagements et les actions de RTE en matière de transparence et d'objectivité peuvent être classés suivant 3 dimensions : la concertation avec les utilisateurs et la production de documents à caractère normatif, les modalités d'application des dispositions techniques, réglementaires ou contractuelles et l'information afférente, et la communication et la publication de données.

1.2.1. La concertation avec les utilisateurs et la production de documents à caractère normatif

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'Electricité (CURTE). Celui-ci est organisé en plusieurs commissions qui s'appuient sur des groupes de travail récurrents ou ad-hoc. Depuis 2 ans, les évolutions et compléments relatifs à la Documentation Technique de Référence (DTR) ont tous été menés dans ce cadre de concertation. Cette démarche a permis de recueillir l'avis de l'ensemble des parties prenantes et, sauf une exception concernant les services système, a conduit RTE à publier les nouvelles règles établies en accord avec les acteurs concernés.

Les sujets de débat au sein de cette instance ont été nombreux en 2010. Ils ont aussi bien porté sur les règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre et au mécanisme d'ajustement (effacements industriels, réduction du délai de neutralisation, estimation des courbes de charge, effacements diffus, offres à effacement, etc.), que sur la gestion de l'accès aux interconnexions (évolutions des règles, capacité non utilisée, évolution des systèmes d'information, harmonisation, etc.), les procédures de traitement des demandes de raccordement, (raccordement des producteurs et des gestionnaires de réseaux de distribution, information sur la capacité d'accueil, etc.) la contractualisation de l'accès au réseau (contrats d'accès au réseau, convention d'exploitation pour les producteurs, services système, etc.), que l'évolution et des compléments aux règles techniques de la DTR (réactif, comptage, etc.).

Un certain nombre de ces travaux 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.

RTE a mené en tout, dans le cadre du CURTE, 15 consultations formelles des acteurs au cours de l'année 2010.

RTE doit poursuivre les travaux de concertation tels qu'ils sont menés actuellement, mais RTE doit 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.

Par ailleurs, RTE a constitué un conseil des parties prenantes dédié au développement durable. Ce conseil, composé d'une douzaine de représentants de la société civile et de représentants de RTE, s'est réuni à 2 reprises en 2010. Il joue un rôle qui reste consultatif et de dialogue avec les parties prenantes et offre l'opportunité d'anticiper certaines évolutions sociétales ayant un impact sur les activités de RTE.

1.2.2. Les modalités d'application des dispositions techniques, réglementaires ou contractuelles et l'information afférente

Les travaux de concertation décrits ci-dessus ont abouti à la publication de documents dans la DTR et/ou à leur approbation par la CRE, comme ce fut le cas notamment de plusieurs versions des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre et au mécanisme d'ajustement, de règles d'enchères sur les interconnexions, de la méthode de calcul des capacités d'interconnexion ou de la procédure de traitement des demandes de raccordement des producteurs. RTE a également soumis à la CRE un modèle de contrat d'accès au réseau public de transport concernant les clients consommateurs.

Le modèle de contrat d'accès au réseau public de transport concernant les clients consommateurs actuellement utilisé prévoit que le client dispose d'un délai de 7 jours pour déclarer à RTE l'existence d'un sinistre dont l'origine est liée à la qualité d'alimentation électrique.

Or, une déclaration hors délai de la part du consommateur ne conduit pas en pratique RTE à rejeter la demande d'indemnisation (environ 55 % des sinistres sont hors délai). Si cette pratique est à l'avantage des consommateurs, elle n'en reste pas moins non objective, non transparente (les utilisateurs du réseau public de transport ne sont pas traités conformément à ce qui est publié) et ouvre la possibilité de discrimination (RTE serait contractuellement fondé à refuser les demandes d'indemnisation arrivant hors délai).

La CRE a donc demandé à RTE de mettre son modèle de contrat en conformité avec la pratique.

En outre, RTE a développé un certain nombre d'outils d'information relatifs aux règles générales d'organisation et de fonctionnement du marché de l'électricité. Ceux-ci ont poursuivi leur évolutions, en tenant notamment compte des attentes exprimées par les clients.

Il s'agit notamment de l'actualisation du bilan prévisionnel, de la publication des potentiels de raccordement en 400 kV ou encore de documents pédagogiques relatifs aux services et aux tarifs de RTE.

Enfin RTE a fortement fait évoluer l'espace client disponible sur son site Internet, notamment en renforçant son caractère interactif, en développant les données mises à disposition et en refondant sa présentation afin de rendre l'accès à l'information plus convivial et efficace.

Des évolutions sont encore prévues à court terme, toujours dans un souci de renforcer les informations mises à dispositions des clients de RTE. Cet espace reçoit en moyenne plus de 30 000 visites par mois.

Exemple de données accessibles sur l'espace client du site Internet de RTE



En juin 2010, la Commission européenne a adressé un avis motivé à 20 Etats membres, dont la France, en raison d'une infraction au règlement CE n° 1228/2003 concernant les conditions d'accès au réseau pour les échanges transfrontaliers d'électricité. Il était notamment reproché à la France une transparence insuffisante dans la publication des données relatives aux indisponibilités prévues ou imprévues des unités de production d'une capacité supérieure à 100 MW. RTE a transmis à l'administration des éléments pour que le gouvernement français réponde à la Commission.

1.2.3. La communication et la publication de données

RTE a poursuivi en 2010 son travail pour l'information mise à disposition 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, compte tenu des projets en file d'attente, y compris en 400 kV. Le site Internet de RTE met à disposition des données supplémentaires, comme la re-prévision du jour J, intégrée à la courbe de consommation d'électricité en temps réel.

RTE a également complété en 2010 son dispositif à destination du grand public, en publiant, chaque jour à 10h, la répartition entre les différentes filières de production d'électricité qui couvrent les besoins de la consommation française de la veille, ainsi que les émissions correspondantes de CO₂. RTE envisage d'ores et déjà une évolution vers des publications plus proches du temps réel.

Depuis 2006, RTE et l'Union Française de l'Electricité (UFE) publient sur Internet les données agrégées par filière concernant la production d'électricité réalisée en France, et les capacités prévisionnelles à court, moyen et long terme.

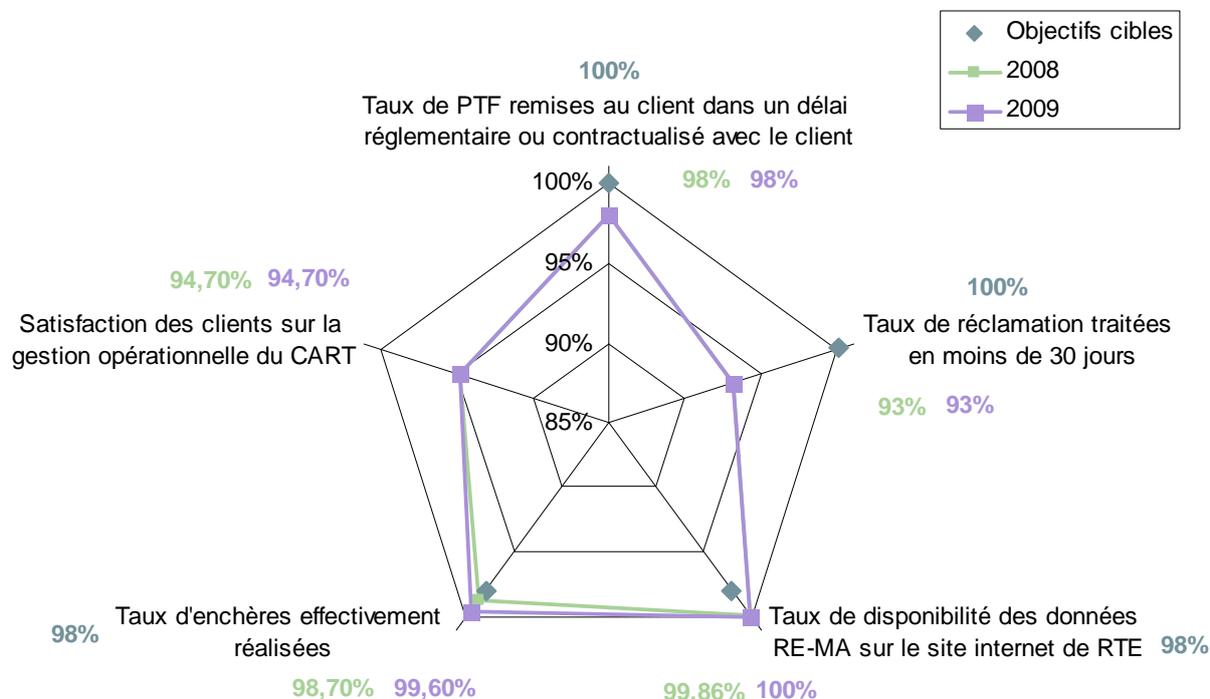
Cette publication s'est enrichie en 2010, notamment avec la mise à disposition de la puissance disponible prévisionnelle, à court et moyen termes, pour chaque unité de production de puissance nominale supérieure à 100 MW.

En outre, les publications, jusqu'ici agrégées, des filières gaz et charbon ont été séparées et le périmètre des publications s'est élargi puisque un producteur n'adhérant pas à l'UFE s'est associé à la démarche et participe au dispositif de transparence. Le dispositif ainsi en place couvre 90 % du parc de production français.

1.3 Mesures complémentaires en matière de non-discrimination

RTE a mis en place depuis 2 ans un indicateur relatif au respect des principes du code de bonne conduite. Il publie celui-ci au sein de son rapport de suivi de mise en œuvre du code de bonne conduite :

Indicateur de RTE relatif au respect des principes 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. L'indicateur relatif à la satisfaction client est issu d'une étude réalisée en 2008 qui sera actualisée fin 2010. On constate une stabilité, ou une légère progression, sur l'ensemble des indicateurs, qui sont tous d'ores et déjà à de bons niveaux. Il convient, pour éclairer ces données, de signaler que le nombre de propositions techniques et financières (PTF) de raccordement a continué d'augmenter, passant de 132 à 146 en 2009.

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 modalités de traitement et des modèles de contrat publiés, démarche déjà largement engagée, comme évoqué ci-dessus. En 2010, RTE a élaboré notamment une nouvelle procédure de traitement des demandes de raccordement, qui a été approuvée par la CRE. Cette procédure comporte des éléments de robustesse au regard du risque de discrimination. Par ailleurs, une refonte des modèles de contrats d'accès au réseau public de transport a été engagée. RTE doit également s'assurer que le parc de contrats en vigueur reste suffisamment homogène.

Ces démarches doivent être poursuivies.

Plusieurs actions de RTE montrent qu’il s’engage à relever les défis posés par les différentes sources d’énergie primaires. RTE s’est en particulier engagé dans un certain nombre d’initiatives relatives à l’accueil des énergies renouvelables (outil de prévision IPES, participation à l’association « Renewables grid initiative », etc.).

2. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles

2.1 Le système d’information

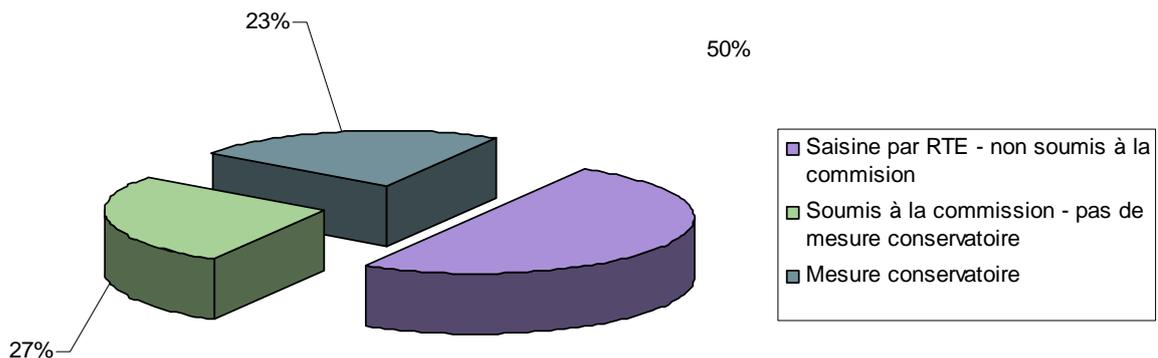
RTE dispose, depuis 2000, d’un système d’information opérationnel séparé de celui d’EDF qui constitue un élément clé de la protection des ICS. RTE assure, lui-même, la maîtrise d’ouvrage de ce système. Les dispositions relatives à la protection des ICS sont intégrées dans l’expression des besoins lors 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 » - pendant ce délai, l’agent est muté dans un poste de même niveau ne comportant pas d’incompatibilité vis-à-vis de ses fonctions précédentes et de ses fonctions futures) 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 2009, 26 dossiers (contre 36 en 2008) ont été présentés par les entités opérationnelles de RTE au secrétariat de la commission, animé par la direction juridique de RTE. 13 dossiers (contre 19 en 2008) ont donné lieu à une saisine formelle de la commission, qui a considéré qu’il convenait d’imposer des mesures conservatoires dans 7 cas, comme en 2008. Celles-ci ont consisté en une période de « sas » d’une durée moyenne de 2,3 mois (contre 2,4 en 2008). Dans tous les cas, RTE a suivi l’avis de la commission.

Répartition des dossiers transmis au secrétariat de la commission article 13



Sur l’ensemble des saisines par RTE, le secrétariat de la commission a considéré que 50 % (53 % en 2008) des saisines méritaient effectivement d’être examinées par la commission, qui a imposé un sas dans environ 27 % des cas (19 % en 2008). La commission n’effectue aucun contrôle lui permettant de s’assurer que tous les dossiers qui auraient dû lui être soumis l’ont effectivement été.

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

Enfin, RTE a préparé en 2010 des accords de confidentialité sur de nombreux domaines (achats, ingénierie, accords de confidentialité Entso-e).

Chaque année, le comité exécutif de RTE examine le bilan des conditions de mise en œuvre de la confidentialité et de la mise à jour des référentiels et les contrôles réalisés. Sont ensuite adressés, en tant que de besoin, des courriers aux entités de RTE afin qu'elles développent des actions d'amélioration.

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.

Concernant les agents particulièrement exposés en la matière, des actions de formation ad-hoc sont réalisées, soit lors de séances spécifiques, soit au cours des modules métier. En particulier le module de formation consacré aux ICS du métier « relation clientèle » a été entièrement revu en 2009 et a fait l'objet de premiers retours d'expériences.

Des actions spécifiques sont également développées vis-à-vis des agents qui interviennent sur les systèmes d'information. Des correspondants « confidentialité » ont été désignés dans toutes les entités de RTE et se réunissent régulièrement. Leur a notamment été présenté un état des lieux de l'intégration des obligations de confidentialité dans les cursus de formation pour les métiers les plus concernés. Enfin, le management se positionne comme ressource pour les agents en cas de doute sur l'existence d'un risque de rupture de confidentialité dans une pratique professionnelle.

Par ailleurs, 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. Certains référentiels métiers (« Règles de confidentialité métier SI et télécom », « Réseaux » et « Publication de données et gestion documentaire ») ont fait l'objet de travaux en 2010 pour mieux prendre en compte les règles de confidentialité.

Ces référentiels peuvent être communicables contractuellement aux intervenants externes et sous-traitants. La procédure de traitement des incidents et presque-incidents relative à la relation clientèle a été mise à jour en 2009.

La démarche qualité assure qu'en son application, les incidents soient identifiés et tracés et qu'ils font l'objet d'un retour d'expérience et de plans d'actions correctives et/ou préventives. Les incidents les plus fréquents concernent des erreurs de manipulation lors d'envoi de mails.

Enfin, RTE a pris la décision de ne pas déroger aux règles du secret statistique et de transmettre aux autorités locales des informations agrégées à la maille régionale.

2.4 La séparation des locaux

Au cours de l'année 2010, il n'y a eu qu'un seul déménagement partiel de service de RTE. Le service concerné a commencé à quitter ses locaux précédents pour s'installer en mai 2010 sur un site uniquement occupé par RTE. Les effectifs restant de ce service y seront transférés en 2012. Il subsiste donc toujours 5 sites partagés avec EDF à fin 2010.

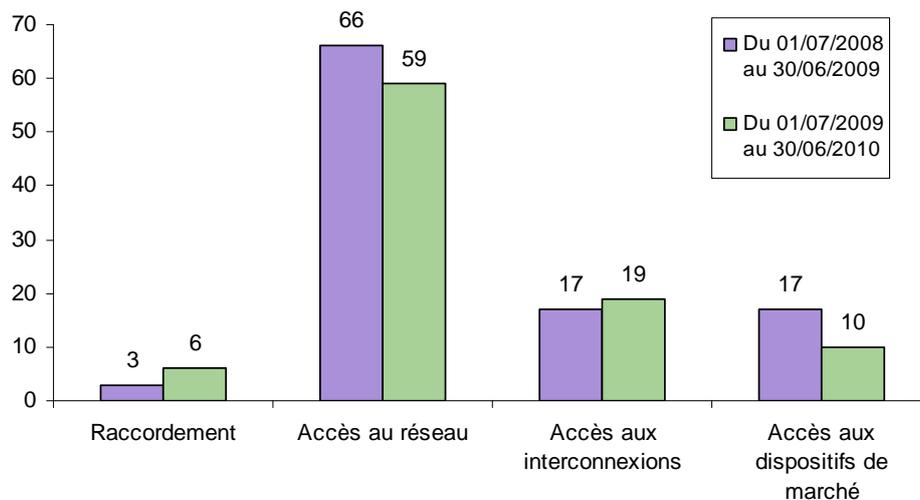
Toutefois, RTE poursuit une politique de séparation des installations et a lancé en cours de 2010 un appel d'offres pour un site ou des réflexions avec EDF pour 3 autres qui devraient aboutir à des séparations effectives ou à des utilisations séparées de locaux entre 2012 et 2013.

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-2009 à mi-2010, 94 réclamations ont été déposées, contre 103 pour les 12 mois précédents. Le nombre de réclamations est donc en légère baisse, poursuivant un mouvement entamé en 2007.

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 l'exploitation du réseau, la qualité de l'électricité (24 %) et la facturation. On constate également une hausse du nombre de réclamations liées au raccordement. 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 10 jours et celui de réponse définitive de 19 jours, en conformité avec les engagements de RTE. Le dispositif de recueil et de traitement des réclamations de RTE lui permet donc d'être réactif. 8 réclamations ont toutefois été traitées hors délais. Elles portaient principalement sur l'accès aux interconnexions. RTE analyse les causes de ces retards comme étant liées à des aspects complexes du système d'information et à la nécessité d'échanges avec les autres gestionnaires de réseaux de transport concernés.

Par ailleurs, RTE a recouru à un cabinet externe pour réaliser une analyse qualitative des réponses apportées aux réclamations dans le but d'optimiser la relation avec ses clients. Des actions ont notamment été entreprises pour améliorer la pertinence des réponses apportées aux réclamations.

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

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 et a complété cette approche par une évaluation de la connaissance et de la mise en œuvre de celui-ci par les agents.

3.3 Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1 Contrôles internes

L'architecture du contrôle interne de RTE conduit à la réalisation de contrôles à chaque niveau de management du gestionnaire de réseau. Chaque entité de RTE élabore son plan de contrôle interne annuel à partir d'un référentiel de contrôle par processus prenant en compte l'analyse des risques et les orientations de l'entreprise.

Depuis 2009, RTE a développé une approche visant à permettre un contrôle, par chaque salarié, de ses activités. Les conclusions de ce projet devraient être intégrées dans les plans de contrôle interne 2011.

RTE établit également chaque année un programme d'audits. Ceux de l'année 2010 ont notamment porté sur la gestion médiatique d'une situation de crise et sur la confidentialité. Le rapport du premier audit parvenait au constat que « *la vigilance qui anime les acteurs à tous les niveaux de RTE permet des échanges avec EDF et ERDF en bonne intelligence : les champs d'action des acteurs sont clairs, les interlocuteurs en cas de crise sont identifiés et en cas de nécessité, un travail collaboratif se met en place [...], le service de presse et les délégations régionales d'EDF ont renvoyé les appels vers RTE* ».

Le second audit concluait que RTE avait pris la dimension du risque associé à la confidentialité et s'était doté d'un dispositif robuste. Néanmoins, certaines règles liées à l'utilisation des outils bureautiques, telles que le chiffrement des mails ne sont pas toujours appliquées avec rigueur. Un plan d'actions a été décidé et les mesures d'amélioration (adaptation de référentiels de confidentialité, sensibilisation au chiffrement de la messagerie électronique, formation du personnel notamment) engagées ont été mises en œuvre principalement sur 2010.

3.3.2 Contrôles externes

RTE a conduit fin 2008 une enquête de satisfaction clientèle, qui doit être renouvelée fin 2010. RTE est soumis au contrôle de nombreux organismes extérieurs (CRE, Cour des Comptes, commissaires aux comptes, ministères de tutelle, Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement notamment).

La CRE a notamment mené en 2010 un audit sur les activités de recherche et développement de RTE. Cet audit a conclu que l'organisation de ces activités, en particulier le choix de RTE en matière d'externalisation, sont le produit de l'histoire. La décision au début des années 2000 d'internaliser la recherche et développement en matière de gestion du système électrique, et de confier au groupe EDF celle en matière de matériels, répondait à une logique de préservation des ICS, de non-diffusion d'informations avantageuses.

Associés aux mécanismes de prise de décision mis en place par RTE, la situation de RTE en matière de recherche et développement est totalement conforme à l'exigence d'indépendance sur le plan « *de l'organisation et de la prise de décision* » fixée par la directive 2003/54/CE.

En outre, si le niveau des coûts facturés par EDF à RTE pourrait être en théorie une source de subvention croisée, il convient de noter que ceux-ci ont été facturés conformément aux règles de séparation comptables antérieures à la filialisation, que les montants en jeu sont faibles au regard du niveau global du TURPE, et que le choix récent de RTE de se tourner également vers d'autres prestataires pour ce qui concerne le volet matériels constitue un levier important pour que les prestations d'EDF en matière de recherche et développement soient effectuées à un coût compétitif.

Enfin, les dispositions de contrôle de la dissémination des résultats et méthodes produits dans le cadre de la recherche et développement que RTE confie à EDF ont été progressivement renforcées au cours des années 2000. Il convient enfin de noter que les sujets de recherche et développement confiés par RTE à EDF ne sont pas de nature à donner à EDF un avantage compétitif.

Le contexte a cependant fortement évolué depuis le début des années 2000, les activités de réseau du groupe EDF ne sont plus du tout localisées au niveau de la tête de groupe, du fait de la filialisation d'ERDF, mais aussi de la politique de croissance externe du groupe.

Les formes de collaboration en matière de recherche et développement avec les autres activités de réseau du groupe n'ont plus donc de nécessité absolue à être effectuées par la tête de groupe.

RTE pourrait d'ailleurs les inclure dans le même cadre que celui, plus général, de sa collaboration avec d'autres gestionnaires de réseaux (ENTSO-E a entamé des réflexions en matière de recherche et développement, notamment en se dotant d'un comité dédié à ce sujet).

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 semble pouvoir encore progresser en matière de transparence et d'objectivité :

- en engageant une réflexion sur la manière de traiter les situations où la concertation n'amène pas à l'émergence d'un consensus ;
- en s'assurant de l'homogénéité du parc des contrats d'accès au réseau public de transport, une fois les modèles de contrat correspondants approuvés par la CRE.

GRTgaz

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 des ICS. Le code de bonne conduite a été réédité en 2009 et prend en compte les modifications d'organisation intervenues au 1^{er} janvier 2009 liées à son suivi et à sa mise en œuvre. Le rapport 2010 sur l'application du code de bonne conduite de GRTgaz indique les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés, ainsi que leurs résultats.

1. Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination

1.1. Mesures à l'égard des agents

Le code de bonne conduite est bien intégré dans la culture des agents. Outre les procédures d'information et de sensibilisation aux principes du code de bonne conduite destinées spécifiquement aux nouveaux arrivants, GRTgaz a décidé de généraliser à l'ensemble de ses régions la diffusion d'un questionnaire visant à former les agents sur le code de bonne conduite et ses modalités d'application. Ce type d'initiative est bénéfique à la diffusion et à la pérennisation du niveau de maturité atteint en termes de bonne conduite.

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

- La publication de données

Les informations destinées à l'ensemble des utilisateurs sont mises à disposition sur le site Internet de GRTgaz, dont de nombreuses données quantitatives à travers le module « Chiffres clés du transport ». L'offre d'acheminement est accessible à tous les expéditeurs, présentée sur le site Internet de GRTgaz et régulièrement mise à jour. La multiplicité des demandes de raccordement en lien avec le développement des projets de centrales de production d'électricité à partir de gaz a conduit GRTgaz à améliorer la transparence de ses procédures de raccordement. GRTgaz a mis en place des processus d'organisation internes qui visent à garantir les mêmes modalités de traitement des demandes de raccordement sur l'ensemble du territoire. Les différentes phases d'études préparatoires à la réalisation du raccordement d'un nouveau site sont désormais précisément exposées sur le site Internet de GRTgaz.

Les évolutions de l'offre de service sont annoncées aux expéditeurs par la lettre d'information spécialisée « ShipOnline » et éventuellement complétées de communiqués de presse. Quinze numéros de « ShipOnline » ont été publiés sur la période de juillet 2009 à juin 2010. Ce support recueille l'intérêt de 90 % des expéditeurs en 2010. GRTgaz propose également une lettre d'information spécifique aux clients industriels dont 3 numéros ont été publiés sur la période. GRTgaz réunit également ses expéditeurs plusieurs fois par an afin de les informer des évolutions en cours.

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 public. La forme et le contenu du site sécurisé « Espace Client Transport » sont jugés satisfaisants par les expéditeurs. La présentation des travaux réalisés sur le réseau et de leur impact sur les capacités de transport disponibles pour les expéditeurs a été améliorée. La satisfaction des expéditeurs sur ce point a ainsi augmenté significativement de 39 % en 2008 à 64 % en 2010. De façon générale, GRTgaz a décidé de rénover le système d'information clients (projet TRANS@ctions) dont la mise en service complète est prévue pour fin 2011. L'ensemble des contrats et factures est en cours d'être dématérialisé.

GRTgaz a publié, le 29 octobre 2010, la cinquième édition de l'étude prospective à 10 ans sur le développement de son réseau qui constitue pour les expéditeurs une source d'information utile et objective sur le contexte présent et futur de son activité. Le scénario indicatif retenu dans cette étude est établi dans le cadre d'un dialogue permanent entre GRTgaz et les acteurs du marché. GRTgaz propose, en complément de cette étude, un éclairage sur l'évolution de la demande de gaz en volume et en pointe dans les zones qu'il dessert, à l'horizon des dix prochaines années.

De manière générale, les expéditeurs estiment à plus de 97 % qu'ils disposent des informations nécessaires à une bonne gestion de leur activité (baromètre de satisfaction 2010). En outre, les informations reçues par les expéditeurs en matière de capacités commercialisées sont jugées satisfaisantes ou très satisfaisantes par 91 % des expéditeurs en 2010 (contre 79 % en 2009) ; ceci souligne les efforts produits en matière de transparence et de lisibilité de l'offre.

- Le dispositif de concertation gaz

Conformément à la délibération de la CRE relative aux instances de concertation sur les règles d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel, publiée le 18 septembre 2008, GRTgaz co-préside avec TIGF le groupe de concertation gaz. Ce dispositif a été présenté le 20 octobre 2008 et se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation 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.

Les acteurs qui ne participent pas directement aux réunions de concertation peuvent se tenir informés de l'avancement des travaux en consultant le site Internet de la concertation gaz qui a été mis en ligne, en versions anglaise et française, au premier trimestre 2009. Une nouvelle version de ce site a été mise à jour en juin 2010, le rendant plus clair et accessible. Ce site offre dorénavant aux participants la possibilité d'échanger sur les différentes thématiques de travail dans le cadre d'un forum.

2. Mesures complémentaires en matière de non-discrimination

Aucun cas de discrimination n'a été constaté. Les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction indiquent que 90 % des expéditeurs estiment que GRTgaz fait preuve de non-discrimination.

- Mise en place d'un indicateur de suivi de l'application du code de bonne conduite

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, dont les réflexions ont permis à GRTgaz de construire en 2010 un indicateur global de respect des engagements du code de bonne conduite. Cet indicateur est composé de deux sous-indicateurs. Le premier est un indicateur de moyen représentatif de la maturité du processus, mesuré sur la base d'un questionnaire de 90 questions environ. Le second est un indicateur de résultat, calculé comme la moyenne pondérée de plusieurs notes s'appliquant chacune à un domaine spécifique (perception globale des expéditeurs exprimée lors de l'enquête de satisfaction, formations, habilitations informatiques, transparence). Chacun de ces sous-indicateurs est mesuré sur une échelle de 5 valeurs (de « très mauvais » à « très bon »). Deux mesures annuelles de cet indicateur sont prévues à l'usage exclusif de la CRE. La mise en œuvre de l'indicateur et son suivi régulier doivent permettre de mesurer l'évolution de la conformité des pratiques des personnels de GRTgaz et constitue un outil de sensibilisation interne au code de bonne conduite.

- Cohérence des prix des prestations de raccordement des clients industriels déjà raccordés indépendamment de l'exercice de l'éligibilité

Afin d'assurer la cohérence des prix des prestations de raccordement des clients industriels déjà raccordés à son réseau de transport, qu'ils aient ou non exercé leur éligibilité, GRTgaz a mis un terme aux contrats qui étaient conclus avec les fournisseurs historiques.

GRTgaz facture ainsi depuis janvier 2010 à ces fournisseurs les prestations de raccordement de leurs clients industriels conformément aux prix publiés sur son site Internet. À fin juin 2010, GRTgaz avait 703 contrats de raccordement en vigueur ainsi que 9 clients industriels raccordés à son réseau ayant exercé leur éligibilité sans avoir pour autant conclu un contrat de raccordement. Ces clients sont appelés clients « orphelins ». L'existence d'un stock tournant de clients orphelins vient de ce que GRTgaz ne fait pas de la signature d'un contrat de raccordement un préalable au changement de fournisseur de gaz. Toutefois, les unités opérationnelles de GRTgaz ont pour objectif de n'avoir aucun client orphelin non contrôlé depuis plus de 6 mois. La CRE demande à GRTgaz de maintenir ses efforts pour conclure un contrat de raccordement avec tous les clients raccordés qui ont exercé leur éligibilité. En effet, le refus d'un client raccordé ayant exercé son éligibilité de conclure un contrat de raccordement conduit de fait à des différences de traitement injustifiées.

3. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles

Aucune divulgation d'ICS n'est à signaler.

3.1. Les systèmes d'information

GRTgaz poursuit le déploiement du système de gestion et de sécurisation des habilitations informatiques GAIA (Gestion des Accès des Identités et des Authentifications) qui doit devenir le système unique de gestion des habilitations de toutes les applications. Ce système a pour objet de sécuriser la protection des données tout en augmentant le confort d'utilisation et permet notamment de rendre automatique la suppression des habilitations d'un collaborateur qui quitte GRTgaz.

Deux nouveaux documents de référence étaient en cours de finalisation à mi-2010 : la procédure générique de gestion des habilitations d'accès aux ressources informatiques applicable à tous les collaborateurs qu'ils soient agents, intérimaires, stagiaires ou prestataires ainsi que le processus de revue des habilitations décrivant comment GRTgaz contrôle les habilitations des applications jugées critiques (applications comprenant des ICS).

3.2. 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 ICS.

Une procédure de gestion des départs des personnes hors de GRTgaz est précisée dans le code de bonne conduite de GRTgaz. Les agents qui occupent des emplois nécessitant l'accès à des ICS et qui quittent GRTgaz voient leur situation examinée. Cet examen permet de fixer, au cas par cas, la durée pendant laquelle ces personnes n'ont plus accès à des ICS avant leur départ, la date de suppression des habilitations aux applications et bases informatiques concernées, ainsi que l'activité qu'ils doivent exercer en attente de leur départ. En outre, un courrier leur est remis rappelant leur obligation de confidentialité. Les copies de ces courriers sont conservées. Sur la période de juillet 2009 à juin 2010, le secrétariat général a examiné la situation de six personnes ayant quitté GRTgaz pour d'autres entreprises du groupe ou d'autres entreprises gestionnaires de réseaux. Sur ces six cas examinés, trois ont conduit à la mise en œuvre de périodes de sas comprises entre un mois et un mois et demi.

3.3. La formation des agents sur les ICS

Un document interne précise les informations élémentaires élaborées et utilisées par GRTgaz qui ont le statut d'ICS. L'ensemble du personnel de GRTgaz est informé des sanctions pénales prévues par la loi 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). Le code de bonne conduite est remis systématiquement à l'accueil de nouveaux arrivants. Afin de souligner l'importance du code de bonne conduite à l'attention des directions les plus exposées au risque de divulgation d'ICS, la sensibilisation des nouveaux arrivants dans les directions centrales est effectuée par le secrétariat général.

En outre, les entités de GRTgaz informent chaque nouvel agent, par un courrier nominatif, sur l'obligation de confidentialité et les dispositions de protection des ICS. Les copies de ces courriers sont conservées. Un accusé de réception est désormais demandé aux nouveaux arrivants à l'occasion de leur accueil sur leur poste. Il atteste de la réception par l'intéressé d'une lettre nominative l'informant de l'existence des ICS et des précautions nécessaires à leur endroit.

3.4. Les locaux

Les services centraux de GRTgaz ont déménagé en décembre 2010 dans de nouveaux locaux, mettant ainsi fin au partage du même bâtiment avec certains services de la branche infrastructures de GDF SUEZ (dont Storengy et Elengy). Le mouvement de séparation des personnels de GRTgaz des autres personnels de GDF SUEZ se poursuit donc. Ainsi GRTgaz et certaines filiales d'infrastructures de GDF SUEZ (Storengy, Elengy et STMFC) sont dorénavant hébergés sur le même site, mais dans des bâtiments distincts dont les accès sont contrôlés par badge.

4. 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. Le périmètre de la certification ISO 9001 de GRTgaz intègre le respect du code de bonne conduite. 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. Des correspondants « code de bonne conduite » sont désignés dans chaque entité pour contrôler localement le respect du code de bonne conduite et mettent en œuvre des plans d'action spécifiques. GRTgaz réunit chaque année ces correspondants pour échanger sur les enjeux et le programme de travail de l'année en cours. A l'invitation de GRTgaz, les services de la CRE sont d'ailleurs intervenus lors de cette réunion annuelle tenue le 8 juin 2010.

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 gaz et de la direction financière et juridique. Ces unités définissent et mettent en œuvre un plan d'actions de respect du code de bonne conduite qui leur est propre. L'ensemble des thèmes qui concourent au respect du code sont abordés : sensibilisation du personnel, transparence, non-discrimination, protection des locaux, sécurité du système d'information.

En outre, à l'instigation de la CRE, GRTgaz a mis en œuvre en 2010 un indicateur chiffré de respect du code de bonne conduite. (cf I) c))

4.1. 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 nombre de réclamations enregistrées s'élève à 37 pour l'activité « acheminement » et à 53 pour l'activité « raccordement » sur la période mi 2009-mi 2010. Une partie d'entre elles provient des réponses de non-satisfaction issues de l'enquête de satisfaction. Leur nombre est stable par rapport à la période précédente (43 réclamations pour l'acheminement et 46 pour le raccordement). De façon générale, l'analyse des réclamations ne fait pas apparaître d'évolution notable de la répartition des thèmes de réclamations par rapport à l'année précédente, ni de problème nouveau.

S'agissant de l'activité d'acheminement, environ 60 % des réclamations des expéditeurs portent sur les modalités de commercialisation (restrictions de capacités liées au programme travaux, processus de réservation des capacités, d'allocation des quantités, plateforme Capsquare). Les 40 % de réclamations restantes ne se concentrent pas sur des sujets particuliers.

S'agissant de l'activité de raccordement, le principal sujet d'insatisfaction des clients industriels raccordés porte sur le comptage du gaz (43 % des réclamations). Ces réclamations portent très majoritairement sur la contestation des volumes consommés. Les autres réclamations concernent des sujets variés : les travaux, les conditions de livraison, la qualité du gaz livré (présence de liquides), sans se concentrer sur des sujets particuliers.

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.

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

Il est souhaitable que GRTgaz s'assure du maintien du niveau de maturité acquis en matière de respect des engagements du code de bonne conduite. A cet effet, la CRE encourage GRTgaz à procéder à des initiatives régulières de sensibilisation du personnel sur ces sujets, ainsi qu'à tirer partie des enseignements des enquêtes clients dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

4.1.2. Les contrôles effectués et leurs enseignements

- 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 secrétariat 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 clients est réalisée annuellement. Cette revue, effectuée sur la période 2009-2010, a permis de constater la maîtrise des accès au site privé « Espace Clients Transport », tout en confirmant l'intérêt d'utiliser l'outil de gestion des habilitations informatiques GAIA pour l'ensemble des applications sensibles. En complément de cette revue nationale, chaque entité de GRTgaz effectue une revue locale des habilitations aux bases d'informations locales contenant des ICS.

Le plan d'actions 2010 du secrétariat général sur le respect du code de bonne conduite prévoit l'analyse des résultats des trois audits internes suivants : audit du traitement des demandes de capacité des expéditeurs, audit de la mise en œuvre du nouveau tarif d'acheminement et audit du pilotage du processus d'allocations et de détermination des bilans. Seul le premier audit cité relatif au traitement des demandes de capacité a été finalisé à ce stade. Les deux autres le seront prochainement. A la suite de cet audit, le secrétaire général est désormais destinataire des projets de décision du comité marketing. Cette disposition facilite le contrôle a priori de la conformité de l'offre commerciale au code de bonne conduite, alors que le contrôle s'exerçait jusqu'à présent plutôt a posteriori.

- Contrôles externes

La CRE a procédé, en novembre 2010, à un audit de la région nord-est de GRTgaz, ciblé sur la mise en œuvre des processus de raccordement. Sur la base d'échanges approfondis avec les équipes commerciales de la région et de l'analyse d'un échantillon de projets de raccordements de cycles combinés à gaz, cet audit a permis de constater que les procédures en place garantissent par leur application l'existence d'échanges réguliers entre les échelons régional et national et assurent la mise en œuvre cohérente et non discriminatoire des procédures de raccordement sur le territoire.

L'enquête 2010 de satisfaction a été réalisée auprès de 52 expéditeurs clients de GRTgaz (au lieu de 40 expéditeurs en 2009). Elle complète l'appréciation du contrôle interne et confirme que GRTgaz est considéré par les expéditeurs comme un acteur de confiance. Les sociétés interviewées reconnaissent ainsi GRTgaz comme un acteur non-discriminant (90 %), transparent (98 %) et indépendant (81 %). Les résultats concernant la non-discrimination et l'indépendance ont tous deux diminué d'environ 10 % par rapport à ceux de l'enquête 2009. Bien que l'évolution de ces résultats doive être considérée avec prudence au regard du nombre d'expéditeurs interrogés et de la proportion importante de nouveaux expéditeurs, la CRE recommande la plus grande vigilance face à toute nouvelle évolution significative de ces taux de satisfaction. La CRE demande à GRTgaz d'effectuer le suivi de l'évolution dans le temps par expéditeur des résultats de cette enquête afin d'être en mesure d'identifier d'éventuelles difficultés. Il est important, par ailleurs, de souligner que 94 % des expéditeurs ont exprimé leur confiance en GRTgaz pour développer le marché du gaz.

5. Demandes de la CRE

L'organisation et les procédures de GRTgaz sont de nature à prévenir les discriminations et à assurer la confidentialité des ICS. GRTgaz semble pouvoir encore progresser :

- en affinant 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 ;
- en poursuivant auprès de ses collaborateurs les actions de formation relatives à l'application du code de bonne conduite ;
- en instaurant de façon régulière la réalisation d'audits internes destinés à vérifier la robustesse des processus et l'absence de discrimination entre les clients de GRTgaz.

TIGF

TIGF 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 des informations commercialement sensibles. 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. Le rapport 2010 sur l'application du code de bonne conduite de TIGF indique les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés ainsi que leurs résultats.

1. Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination

1.1. Mesures à l'égard des collaborateurs

Le code de bonne conduite est bien intégré dans la culture des collaborateurs. 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 et la présentation du code de bonne conduite.

Afin de pérenniser la connaissance du code de bonne conduite et d'ancrer son application au quotidien, la directrice générale de TIGF a fait parvenir au second semestre 2010 à l'ensemble de ses collaborateurs un message rappelant les obligations liées aux principes du code.

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

- La publication de données

Le site Internet de TIGF met à disposition des utilisateurs l'ensemble des documents décrivant les conditions d'accès au réseau de transport 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. La facilité d'utilisation du site Internet de TIGF 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. Prenant acte de son constat, TIGF a engagé en 2010 une démarche visant à améliorer l'ergonomie de son site Internet. TIGF étudie actuellement les propositions commerciales reçues à la suite de l'appel d'offres lancé pour la réalisation d'un nouveau site Internet dont la mise en ligne est envisagée courant 2011.

En outre, le site Internet « 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 ainsi que ses contrats, avenants et factures. En 2010, de nouvelles fonctionnalités destinées à améliorer l'accès aux informations (téléchargements, exports des taux de réduction des capacités, nouveaux formats d'affichage) ont été mises à disposition des utilisateurs.

TIGF organise annuellement une convention avec l'ensemble de ses expéditeurs. La dernière convention en date a été organisée en janvier 2010.

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. En juillet 2009, une open season concernant des développements additionnels de capacités d'interconnexion entre l'Espagne et la France a été lancée conjointement par Enagas, GRTgaz, Naturgas Energia et TIGF.

- Le dispositif de concertation gaz

Conformément à la délibération de la CRE relative aux instances de concertation sur les règles d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel, publiée le 18 septembre 2008, TIGF co-préside avec GRTgaz le groupe de concertation gaz. Ce dispositif a été présenté le 20 octobre 2008 et se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation 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.

Les acteurs qui ne participent pas directement aux réunions de concertation peuvent se tenir informés de l'avancement des travaux en consultant le site Internet de la concertation gaz qui a été mis en ligne, en versions anglaise et française, au premier trimestre 2009. Une nouvelle version de ce site a été mise à jour en juin 2010, le rendant plus clair et accessible. Ce site offre dorénavant aux participants la possibilité d'échanger sur les différentes thématiques de travail dans le cadre d'un forum.

1.3. Mesures complémentaires en matière de non-discrimination

Aucun cas de discrimination n'a été constaté. La non-discrimination des clients de TIGF relativement 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 les clients au tarif réglementé de vente et les clients ayant fait jouer leur éligibilité.

A fin novembre 2010, 64 contrats de raccordements étaient en vigueur. 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). En outre, TIGF ne propose plus de prestations annexes (protection cathodique, métrologie) ; la résiliation de ces contrats historiques est effective depuis fin 2008.

- Mise en place d'un indicateur de suivi de l'application du code de bonne conduite

Un indicateur de non-discrimination est suivi par TIGF. Dans sa version initiale, il correspondait au nombre de réclamations reçues relativement à une éventuelle discrimination. Aucune réclamation concernant la non-discrimination n'a été reçue au 30 août 2010. TIGF 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, dont les réflexions lui ont permis d'améliorer son indicateur. Ce dernier intègre désormais les paramètres suivants : le taux de disponibilité du portail de TIGF et des paramètres concernant la publication des travaux de maintenance. Deux mesures annuelles de cet indicateur sont prévues à l'usage exclusif de la CRE. La mise en œuvre de l'indicateur et son suivi régulier doivent permettre de mesurer l'évolution de la conformité des pratiques des personnels de TIGF et constituer un outil de sensibilisation interne au code de bonne conduite.

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. Aucune divulgation d'ICS n'est à signaler en 2010.

2.1. Les systèmes 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 privé des 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 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 divulgués 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 2010 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 prévues par la loi à l'encontre de l'auteur de l'infraction. Un courrier d'information a été adressé par le directeur général de TIGF au second semestre 2010 à l'attention de l'ensemble des collaborateurs de TIGF précisant 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. La procédure d'accueil des nouveaux arrivants prévoit la distribution et la présentation systématique du code de bonne conduite et notamment de ses obligations portant sur la confidentialité des ICS.

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. Les ICS sont protégées dans le cadre de ce dispositif.

3. Le suivi de l'application du 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. 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 les 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'actions est présenté chaque année au comité de direction de TIGF.

En outre, à l'instigation de la CRE, TIGF a enrichi en 2010 son indicateur de respect du code de bonne conduite. (cf. partie I paragraphe c)

3.1. Le traitement des réclamations

Dans son rapport 2009, la CRE demandait à TIGF « *d'élargir le périmètre du traitement des réclamations en lien avec l'application du code de bonne conduite et d'affiner l'analyse des réclamations afin de s'assurer que la qualité du service rendu est bien indépendante du client* ».

Une procédure de traitement des réclamations est active. Les coordonnées du responsable du traitement des réclamations sont identifiées sur le site Internet. 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 87 réclamations répertoriées du 1^{er} janvier à fin juin 2010 (à comparer aux 97 réclamations répertoriées du 1^{er} janvier au 27 août 2009) concernent principalement des demandes de vérification des consommations. Aucune réclamation relative à une discrimination n'a été identifiée. Ces réclamations ont été effectuées par 24 clients de TIGF, avec un délai de réponse effectif de 4 jours. Aucune disparité de temps de réponse n'a été observée entre les clients. En décembre 2009, un audit interne a concerné le processus de traitement des réclamations. Cet audit a permis de vérifier que les réclamations sont bien suivies et traitées.

3.2. Points de progrès du plan d'actions

Il est souhaitable que TIGF s'assure du maintien du niveau de maturité acquis en matière de respect des engagements du code de bonne conduite. A cet effet, la CRE encourage TIGF à procéder à des initiatives régulières en matière de sensibilisation du personnel sur ces sujets ainsi qu'à tirer partie des enseignements des enquêtes clients dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

- Contrôles internes

TIGF maintient une structure de contrôle interne basée sur les critères publiés par le «Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission» (COSO). Comme chaque année, TIGF a procédé en 2009 à l'auto-évaluation de son contrôle interne. Au 31 décembre 2009, l'efficacité de cette structure a été revue par les commissaires aux comptes.

Un audit sûreté portant en particulier sur l'accès des bâtiments, réalisé en novembre 2008, avait permis de vérifier l'efficacité de la protection physique des sites. Un audit portant sur la sécurité des systèmes d'information, effectué en mars 2009, avait également permis de vérifier les mesures de sécurité concernant le système d'information et la protection des ICS qui y sont hébergées. Le CRE considère qu'il est souhaitable de renouveler régulièrement ces audits destinés à vérifier la robustesse des dispositifs de protection des ICS.

Une démarche processus est en cours de déploiement au sein de TIGF. Les activités sont décrites sous forme de processus et de logigrammes. Les différents processus sont destinés à être audités en prenant en compte l'application du code de bonne conduite. Un audit interne mené en décembre 2009 a ainsi permis de vérifier le processus de traitement des réclamations.

Le contrôle interne de TIGF s'est également assuré en 2010 de l'existence, la mise à jour et la mise à disposition des documents établissant les règles d'administration de tous les employés dont notamment le code de bonne conduite et l'application du référentiel de sûreté informatique. La CRE considère qu'il est important que TIGF continue à contrôler, par l'intermédiaire des audits de processus envisagés, non seulement les modalités de protection des ICS mais aussi l'ensemble des engagements du code de bonne conduite.

- Contrôles externes

Une enquête de satisfaction des expéditeurs a été réalisée par un cabinet indépendant au deuxième trimestre 2009. Cette enquête est réalisée tous les deux ans. 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

L'organisation et les procédures de TIGF sont de nature à prévenir les discriminations et à assurer la confidentialité des ICS. TIGF semble pouvoir encore progresser :

- en poursuivant auprès de ses collaborateurs les actions de formation relatives à l'application du code de bonne conduite ;
- en complétant les résultats de l'indicateur de non-discrimination par l'analyse détaillée 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 ;
- en menant de façon régulière des audits internes destinés à vérifier la tenue des engagements du code de bonne conduite et en particulier les modalités de protection des ICS.

ERDF

En 2010, ERDF a reconduit les engagements de 2009 pris au titre du respect de son code de bonne conduite, tout en adaptant les mesures prises pour garantir ces engagements.

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'avenir. Les résultats des audits externes commandités par ERDF ont été adjoints à ce rapport.

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. Conformément à l'article 15-4° de la loi du 9 août 2004, la CRE propose, en tant que de besoin, des mesures propres à garantir l'indépendance d'ERDF.

1. Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination

1.1. Mesures à l'égard des agents

Au titre des engagements pris en 2010 pour assurer le respect du code de bonne conduite, ERDF doit faire en sorte que chacun de ses agents soit porteur des principes de bonne conduite. Cet objectif de formation des agents s'inscrit dans la continuité par rapport aux années précédentes et les moyens pour l'atteindre ont donc été reconduits.

La sensibilisation des nouveaux arrivants semble être une pratique bien installée au sein des unités d'ERDF. Les moyens diffèrent selon les unités et les régions, mais les nouveaux arrivants se voient remettre divers documents d'information, incluant le code de bonne conduite lui-même, et signent une lettre d'engagement portant sur le respect des principes du code de bonne conduite et de la confidentialité des ICS (cf. infra : La protection des ICS dans les relations contractuelles).

Pour les agents en place, le recours à des formations e-learning a été poursuivi. Comme en 2008 et 2009, une certaine disparité entre les régions doit être relevée dans le recours à ce type de formation. ERDF note que les outils e-learning ont été diversement utilisés suivant les régions et que certains managers ont pu leur préférer des démarches différentes d'accompagnement des agents. Le contenu des formations e-learning peut être utilisé lors de certaines de ces démarches comme support pour des séances communes à un petit nombre d'agents (entre cinq et dix), ou propres à certaines unités. Dans son rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, ERDF considère que le coût d'accès à ce type de formations par agent (78 € par session) constitue un obstacle à leur utilisation pour certaines unités en région. D'autres initiatives régionales (développement de quiz pour s'assurer de l'acquisition des connaissances par les agents), ou des initiatives métiers (développement d'une plateforme intranet d'autodiagnostic pour les agents accueil acheminement et technique clientèle) viennent également compléter la gamme des outils pour la formation des agents au code de bonne conduite. Ils s'ajoutent aux actions de communication interne (brochures, présentations, livrets d'accueil, etc.) qui ont contribué à réitérer et à maintenir le message « code de bonne conduite » auprès des agents ERDF.

La CRE estime nécessaire que des formations de maintien des connaissances relatives au code de bonne conduite soient réalisées. Les différentes modalités mises en œuvre par ERDF offrent une palette variée permettant aux managers d'adapter les méthodes de formation et d'assimilation de ces principes à leurs équipes. Il est dès lors très important que le niveau de connaissance atteint et surtout sa transposition dans les pratiques professionnelles soient régulièrement évalués, et qu'ERDF s'attache à ce que le niveau atteint soit équivalent dans les différentes régions.

La nécessité de la mise en œuvre du code de bonne conduite a été prise en compte dans certains processus de gestion des ressources humaines. Les entretiens annuels sont ainsi l'occasion d'évaluer le professionnalisme des agents au regard du code de bonne conduite. Le nouveau format de ces entretiens prévoit un volet d'appréciation des compétences transverses parmi lesquelles celles relatives aux principes du code de bonne conduite. ERDF considère donc que les principes du code de bonne conduite sont abordés explicitement de manière quasi-systématique lors des entretiens annuels, avec une importance variable selon la nature de l'emploi occupé. Dans son rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, ERDF recommande de développer des objectifs métiers relatifs aux principes du code de bonne conduite qui soient plus concrets, afin de permettre la mise au point d'indicateurs plus pertinents pour le suivi de l'acquisition des principes du code de bonne conduite. La CRE soutient cette recommandation.

Sur la base des entretiens d'évaluation, ERDF considère que, suivant les régions, 10 % au plus des agents en contact avec les utilisateurs du réseau ont une connaissance insuffisante du code de bonne conduite. Ce chiffre était de 5 % en 2009. D'après ERDF, les insuffisances concernent principalement les nouveaux arrivants pour qui les notions de transparence et d'objectivité sont moins faciles à appréhender que les notions de non-discrimination et d'informations commercialement sensibles (ICS). La difficulté d'appréhender les notions de transparence et d'objectivité semble cependant ne pas se limiter aux nouveaux arrivants (cf. infra : Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité, et contrôles externes).

Alors que la sensibilisation des agents d'accueil à l'importance d'indiquer aux utilisateurs la possibilité de choisir entre plusieurs fournisseurs fait partie des mesures annoncées par ERDF pour garantir ses engagements, il ressort des contrôles réalisés en régions sur la protection des ICS que les agents ont tendance à prendre des précautions qui vont au-delà de ce que nécessite le respect de la confidentialité des ICS, qui peuvent nuire à la mise en œuvre des bonnes pratiques associées aux relations avec les clients et aux services à leur rendre au regard des principes d'objectivité et de transparence. Cet élément devra être pris en compte par ERDF pour faire évoluer le contenu des formations au code de bonne conduite et poursuivre le rééquilibrage du discours au profit de la transparence et de l'objectivité, notamment à destination des agents en relation avec les utilisateurs du réseau.

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. Les formations assurées par ERDF sont donc efficaces. ERDF considère que l'ensemble des filières métiers intègre les principes du code de bonne conduite dans les prescriptions et les outils qui sont mis en œuvre, et ce de façon naturelle, au même titre qu'un référentiel métier sécurité. La CRE observe qu'ERDF est parvenu à un niveau satisfaisant d'intégration par ses agents des principes du code de bonne conduite. Les efforts doivent être concentrés sur le maintien de ses résultats et la diffusion des principes aux intérimaires ou aux personnels des prestataires.

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

Pour garantir ses engagements en termes de transparence et d'objectivité, ERDF a pris en 2010 des mesures centrées sur certains processus-clefs comme les procédures de raccordement ou de traitement des réclamations. D'autres mesures de portée plus générale ont été prises, qui touchent aussi bien le développement de la notoriété du gestionnaire de réseau de distribution que l'évolution du site institutionnel de la société, les processus de dépannage, la communication de crise, la communication avec les élus locaux, ou la concertation avec les acteurs du marché et utilisateurs du réseau.

Le raccordement avait été identifié au cours des années précédentes comme une activité sensible du point de vue de la transparence et de l'objectivité. Des premières mesures avaient été prises en 2009, et un audit commandité par ERDF en 2010 a permis de faire un état de lieux de cette procédure métier et de proposer des pistes d'amélioration. Il en ressort que, si des mesures en matière de transparence (accessibilité des informations, refonte des outils d'interface Internet avec les clients) ont été prises, les efforts doivent être poursuivis. ERDF envisage de nouveaux moyens d'accompagnement des clients allant de leurs premières démarches jusqu'à la mise en service et l'exploitation de leurs contrats d'accès au réseau (cf. infra : Contrôles internes).

A court terme, devraient être mis en ligne de nouveaux documents pédagogiques venant compléter ceux établis pour les petits producteurs ; et à moyen terme, pourrait être confirmée l'orientation prise de développer un portail Internet accessible aux clients pour leur permettre de suivre individuellement l'établissement de leur raccordement et les éléments gérés par ERDF au titre de l'exploitation de leur installation. Cette dernière piste avait été présentée en 2009, date à partir de laquelle ERDF a conduit un projet de développement du portail raccordement qui doit permettre d'échanger des informations avec les clients d'ERDF, et à terme, de mettre à disposition des informations de suivi. Dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite, ERDF considère qu'un travail supplémentaire devrait être entrepris sur les systèmes d'information de la société (cf. infra : Les systèmes d'information) sur le plan de la transparence et de la relation avec les utilisateurs du réseau, consommateurs grand public et petits producteurs. La CRE encourage ERDF en l'occurrence, comme pour toute évolution des systèmes d'information, à peser les coûts et les bénéfices à retirer.

Le site Internet d'ERDF a été entièrement revu et mis en ligne en mars 2010. Chaque page du site permet d'accéder à la rubrique « Code de bonne conduite » où sont disponibles le code de bonne conduite en lui-même, les rapports de mise en œuvre successifs, les indicateurs de suivi, ainsi qu'une note explicative sur les ICS. La documentation technique de référence est, elle, accessible depuis un lien proposé sur toutes les pages du site Internet d'ERDF. ERDF assure que les publications faites sur le site Internet ont été mises à jour et prennent en compte les principes du code de bonne conduite.

Les interruptions de fourniture et le dépannage ont été identifiés par ERDF comme des prestations sensibles, relevant du cœur de métier d'ERDF, notamment sur le plan de la transparence et de l'objectivité. Des contrôles de conformité et un audit externe ont été réalisés en 2010 (cf. infra : Contrôles internes et Contrôles externes) sur ces sujets. Il en ressort un manque d'information fournie aux utilisateurs, notamment sur les délais de rétablissement. ERDF envisage d'étudier la possibilité de faire remonter via les systèmes d'information des messages d'exploitation technique pour apporter aux utilisateurs les meilleures prévisions de retour à une alimentation normale. Cet effort en matière de transparence ne doit pas seulement porter sur la phase de dépannage en elle-même, mais également sur la phase après intervention. Ils doivent également être complétés par des efforts en matière d'objectivité. En effet, il apparaît que les possibilités de contacter ERDF et les règles applicables dans ces situations (attestation de coupure, procédures d'indemnisation par exemple) ne sont ni publiées, ni communiquées. De même, cette phase post-intervention peut donner lieu à des réclamations qui peuvent rester sans réponse du fait que les incidents interviennent à la limite des périmètres de responsabilité des fournisseurs et du gestionnaire de réseau de distribution. La CRE recommande qu'à la suite de l'analyse des résultats de ces audits, ERDF prenne en ce domaine les mesures propres à appuyer son action sur des mesures objectives, communiquées aux utilisateurs du réseau.

ERDF a mené en 2010 un audit interne sur la communication de crise, lequel a montré le manque de transparence pour les clients raccordés aux réseaux et les fournisseurs, notamment en ce qui concerne les délais de réalimentation (cf. infra : Contrôles internes). Les décisions prises (élaboration et diffusion d'une note interne définissant la politique de gestion de crise d'ERDF) en 2010 sur la communication de crise devraient permettre de répondre à ce manque d'information.

ERDF a mis en place un cadre de travail structuré pour le suivi des relations bilatérales avec les fournisseurs (échanges au niveau des régions, retour d'expérience sur les dysfonctionnements, suivi d'indicateurs de qualité de service). La concertation a également été poursuivie sous la forme développée les années précédentes. ERDF anime ainsi le comité des utilisateurs du réseau de distribution d'électricité (CURDE) et participe, sous l'égide de la CRE, aux instances de concertation « groupe de travail consommateurs » et « groupe de travail électricité ».

1.3. Mesures complémentaires en matière de non-discrimination

Le management d'ERDF a identifié le risque de discrimination comme un risque majeur en estimant dans sa cartographie des risques de 2010 que « *le distributeur est sanctionné pour non-respect des principes de non-discrimination ou des critères d'indépendance inscrits dans la 3^{ème} directive* ».

De manière générale, le concept de non-discrimination semble intégré au quotidien des pratiques d'ERDF.

Sur le plan de ressources humaines, la non-discrimination est intégrée dans les descriptions d'emplois et est un élément des entretiens annuels de performance.

Sur le plan du contrôle des pratiques, certaines régions se sont dotées d'indicateurs pour mesurer des écarts qui pourraient indiquer des pratiques discriminatoires : délais de réponse aux réclamations par fournisseur, nombre de réclamations par processus par fournisseur, appréciation par fournisseur de la qualité produite pour certains processus-clefs (les mises en service, par exemple), ceci de manière à pouvoir identifier et prévenir d'éventuelles pratiques discriminatoires. Les éventuels écarts sont alors signalés lors des revues de processus. Le développement de tels outils de mesure est de nature à corriger efficacement d'éventuelles dérives. La non-discrimination a donc été intégrée dans les revues des processus de certaines régions, mais cet outil de mesure utile ne semble pas être mis en œuvre de façon homogène.

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 2010, passant de 3.36/5 à 3.69/5 en un an. 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. Les indicateurs relatifs à la connaissance des services et au raccordement au réseau sont eux restés stables.

Comme en 2009, 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.

2. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles

Les engagements sur les ICS ont été identifiés dans la lettre de cadrage « plan d'actions du code de bonne conduite 2010 », validée par le directoire d'ERDF, comme un engagement devant faire l'objet d'un effort particulier de la part d'ERDF en 2010. Deux objectifs principaux sont poursuivis : la certification de la totalité des départs des agents du domaine régulé vers le domaine non régulé ou l'inactivité, et la poursuite de la séparation physique des bâtiments utilisés par ERDF et EDF SA.

2.1. Les systèmes d'information (SI)

ERDF considère que la protection des ICS (comme le respect des principes de non-discrimination et d'objectivité) est, pour l'essentiel, garantie par les systèmes d'information. L'ensemble des développements apportés aux systèmes 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, telle que la non-discrimination, dans le fonctionnement du système d'information.

Le contrôle d'accès aux outils informatiques de l'entreprise est un élément de protection efficace des ICS. Ce contrôle a été renforcé en 2010 avec la mise en œuvre d'une nouvelle directive de sécurité des SI d'ERDF, et avec la généralisation d'un outil de gestion des habilitations. Cet outil permet de centraliser la gestion (validation, retrait, modification) des habilitations, de tracer les demandes et les accès aux SI d'ERDF afin de pouvoir les auditer. Dans son rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, ERDF recommande de recourir, en plus de ces mesures, à des pratiques de contrôle interne ciblant les ICS identifiées comme étant les plus sensibles. Si ERDF s'engage dans cette voie, les modalités de détermination de la sensibilité d'une ICS devront être précisées de manière objective.

Les travaux sur le système d'information engagés les années précédentes ont été poursuivis en 2010 sans connaître d'évolution majeure au regard du code de bonne conduite. ERDF confirme donc l'orientation générale de disposer de ses propres outils SI. ERDF a annoncé que la migration des échanges d'information avec les fournisseurs vers l'outil SGE a été poursuivie, en coordination avec les migrations engagées par EDF pour les clients consommateurs en contrat unique dont la puissance de raccordement est inférieure ou égale à 36kVA. Ceci doit permettre à ERDF de conserver l'outil DISCO et les bases associées pour son usage propre. L'outil Syclade poursuit également son évolution, notamment pour intégrer la gestion et l'exploitation des compteurs Linky.

Pour les clients consommateurs en contrat unique dont la puissance de raccordement est supérieure à 36kVA, un plan d'orientation de même nature est en cours d'élaboration.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

En 2009, ERDF s'était engagé à rappeler l'obligation de confidentialité à tout agent quittant le domaine régulé. A cet effet, la procédure de départ des agents prévoit une information spécifique et la remise d'une attestation par l'agent concerné. Il s'avère que cet engagement n'est toujours pas respecté par l'ensemble des régions, et ERDF note que les résultats demeurent parfois insuffisants en la matière. Dans le rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite d'ERDF, il est préconisé que le document, à destination des nouveaux arrivants, d'attestation d'information et d'engagement de confidentialité vis-à-vis des ICS, inclut également des dispositions en cas de départ du signataire du domaine régulé (cf. supra : Mesures à l'égard des agents).

Cette pratique doit être encouragée au regard de la proportion d'agents et d'intérimaires qui quittent le domaine régulé sans avoir signé d'attestation rappelant les règles de confidentialité entourant le traitement des ICS. Cette proportion est de 70 % dans certaines régions, même si dans d'autres régions cette règle est parfaitement mise en place. La systématisation de cette procédure devrait constituer un point d'attention particulier pour ERDF.

S'agissant des prestataires d'ERDF, les contrats les liant à ERDF sont assortis de clauses de réserve, de discrétion et de confidentialité. Des réunions d'information et de sensibilisation sont organisées par ERDF à l'intention de ses prestataires afin d'être reprises par les responsables de ces entreprises auprès de leur personnel. La connaissance des autres aspects du code de bonne conduite d'ERDF par ses prestataires ayant été identifiée comme un point sensible lors des audits de certification « qualité » d'ERDF mené en mai et juin 2010, ces réunions d'information pourraient également s'étendre aux différents aspects de la bonne conduite, en fonction de la sensibilité des tâches externalisées au regard des principes du code de bonne conduite d'ERDF. Des contrôles des personnels des prestataires sont ensuite effectués dans toutes les régions. Le respect des ICS est également abordé lors des revues de pilotage des prestataires.

Dans le cas particulier des prestations d'EDF en matière de recherche et développement (R&D), le contrat liant ERDF et EDF prévoit des clauses spécifiques en matière de protection des ICS. EDF s'engage notamment à respecter des dispositions internes qui doivent permettre de se prémunir du risque de diffusion accidentelle au producteur ou au commercialisateur EDF d'ICS par la R&D. Pour cela, il est prévu, dans une note interne d'EDF, qu'au niveau de chaque département concerné soit nommé un pilote « confidentialité », lequel a pour charge d'établir et de tenir à disposition d'ERDF une liste des personnes des départements concernés et des éventuels sous-traitants associés, d'assurer la formation de ces personnes et d'organiser des audits internes sur ce sujet. Dans cette note, il est également conseillé d'éviter d'utiliser des informations nominatives et de privilégier le recours à des informations agrégées, de ne pas diffuser d'ICS au-delà de l'interlocuteur technique, de stocker le moins possible d'informations, de les détruire à la fin de la prestation et de protéger les résultats obtenus à partir des données confidentielles. Il est également prévu dans le cadre d'études répétitives de mettre en place une charte spécifique qui fixera la listes des informations nécessaires, ainsi que les modalités de leur transmission. Par ailleurs, chaque intervenant signe un engagement individuel de confidentialité auquel est jointe une annexe listant précisément les informations confidentielles reçues. Ces deux documents sont signés par les personnes dépositaires des informations. ERDF déclare ne pas avoir, à ce jour, procédé à un audit du respect de ces dispositions par EDF.

Ce constat tranche avec les contrôles qui peuvent être effectués auprès d'autres prestataires pour d'autres types de contrat (voir ci-dessus). En effet, la communication d'ICS à un prestataire qui est par ailleurs acteur sur le marché de l'électricité revêt un caractère particulièrement sensible. ERDF doit donc effectuer une analyse de la sensibilité de la communication d'ICS à ses différents prestataires, en fonction notamment de la nature du prestataire et de la nature des informations communiquées, et mettre en place un dispositif de contrôle proportionné.

2.3. La formation des agents sur les ICS

Les moyens mentionnés au titre du code de bonne conduite englobent la formation aux ICS (cf. supra : Mesures à l'égard des agents).

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.

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. Ce plan avait permis d'identifier 41 bâtiments non encore mis en conformité au regard de la protection des ICS. En juin 2009, ERDF annonce que 9 sites sont encore concernés par ce plan, mais que les programmes de séparation sont tous en voie d'achèvement.

ERDF a distingué quelques situations à risque de sites partagés entre plusieurs entités du groupe EDF, en précisant que les cas avérés de transmission d'ICS restent « très rares ».

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 de contrôle distincts : le contrôle par la ligne managériale et par le contrôle de conformité.

La mise en œuvre du code de bonne conduite est placée sous la responsabilité et se fait à l'initiative des lignes managériales de la société, au niveau des directeurs de régions et des unités opérationnelles. Un réseau de correspondants répartis dans les directions de la société, les régions et les unités est mis en place. Ces correspondants assurent l'appui local pour la mise en œuvre du code de bonne conduite auprès des lignes managériales. Deux réunions annuelles du réseau de correspondants sont organisées. Les mesures prises en 2010 au titre du code de bonne conduite ont, en outre, été validées par une lettre de cadrage « plan d'actions du code de bonne conduite 2010 » du directoire. Cette lettre fixe les objectifs prioritaires à atteindre.

ERDF a mis en place un comité régulation, qui regroupe les représentants de toutes les directions d'ERDF, des représentants du directoire, et qui se réunit à un rythme bimestriel. La mise en œuvre du code de bonne conduite par les lignes managériales de l'entreprise fait l'objet d'un questionnaire annuel des régions par le niveau national. Les remontées sont synthétisées par la direction régulation d'ERDF et font l'objet d'un « rapport managérial ». Ce rapport est diffusé à la CRE en annexe du rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite d'ERDF. Il fait également l'objet d'une communication interne, au comité régulation en particulier.

Un suivi et un contrôle des actions pour la mise en œuvre du code de bonne conduite de second niveau et indépendant du niveau managérial est prévu. Il est réalisé par une équipe en charge d'un contrôle de conformité qui suit son propre plan de travail établi en partie sur la base des recommandations formulées par la CRE. Cette équipe est dirigée par un contrôleur de conformité, directement rattaché au directoire.

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 (...)* ». Ce même texte prévoit que ce cadre est chargé de la rédaction du rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite. L'organisation choisie par ERDF devra être compatible avec cette disposition en fonction de sa transposition.

3.1. Le traitement des réclamations

La clarification du dépôt des réclamations sur le site Internet d'ERDF, ainsi que leur traitement, font partie des mesures prises par ERDF pour garantir ses engagements et a été identifié comme un chantier nécessitant un effort particulier au titre de la lettre de cadrage « plan d'actions du code de bonne conduite 2010 » du directoire d'ERDF.

Au cours des années précédentes, il avait été constaté que le dispositif de dépôt des réclamations manquait de visibilité pour les utilisateurs du réseau. Ce dispositif est visible dès la page d'accueil du site Internet <http://www.erfdistribution.fr> depuis 2009, et est accessible à partir de toutes les pages du site depuis 2010. Un espace du site Internet d'ERDF est dédié aux réclamations. Il indique à l'utilisateur le fonctionnement du traitement des réclamations. Un encadré « publications » met en avant le mode de traitement des réclamations. Ces améliorations ont contribué à rendre les réclamations plus accessibles aux utilisateurs. Elles demeurent insuffisantes pour ERDF puisque la description du mode de traitement des réclamations est succincte, indiquant essentiellement le rôle du fournisseur et le délai de recevabilité de trente jours à compter de la date de la réclamation, accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. Aucun autre élément n'est fourni quant au déroulement de la procédure, les instances de recours possibles, ou les conditions de saisine de médiateurs. Aussi la CRE s'associe-t-elle aux recommandations formulées dans le rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour que les procédures en matière de réclamations soient développées et publiées.

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. Au niveau régional, ERDF s'assure que les réclamations relatives au code de bonne conduite sont bien identifiées et traitées comme telles (notamment en effectuant des rappels aux principes des codes). Certaines régions procèdent à une analyse des réclamations par fournisseur pour déceler d'éventuelles pratiques discriminatoires.

De façon générale, le traitement des réclamations est entièrement géré et suivi par le système d'information SGE d'ERDF. En 2009, ERDF s'était 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. Ce dispositif a été maintenu en 2010.

Comme en 2009, l'accent a été mis sur la qualification des réclamations. En effet, moins d'une réclamation pour dix mille est classée comme relevant d'un des principes du code de bonne conduite. Il paraissait peu probable que les réclamations portant sur la transparence, la non-discrimination, l'objectivité ou la protection des ICS soient aussi peu nombreuses. Aussi ERDF s'était-il engagé dès 2009 dans une réflexion vers une classification plus fiable des réclamations. Cette réflexion n'ayant pu aboutir en 2009, ERDF l'a poursuivi en 2010 en s'appuyant sur un audit externe sur la base d'une analyse exhaustive d'un échantillon de 10 000 réclamations issues des 240 000 réclamations traitées sous SGE en 2008. Au terme de cette analyse, il est apparu que moins de 0,3 % du total des réclamations traitées relevaient des principes et engagements au titre du code de bonne conduite pour 2008. Cette part est de 0,4 % des réclamations traitées en 2009 et au premier semestre 2010. 84 % de ces réclamations sont relatives à la transparence, et aucune à la protection des ICS. La CRE salue cette démarche.

Ces résultats n'ont pas dissipé les interrogations d'ERDF, en particulier quant à l'interprétation des principes de transparence et d'objectivité au regard d'un accompagnement efficace des utilisateurs dans leurs recherches d'informations, ou d'explications lors du traitement de leurs demandes. Le rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite d'ERDF propose que la procédure de traitement des réclamations et la formation des agents permettent d'associer les réclamations aux principes du code de bonne conduite, notamment s'agissant des principes d'objectivité, de transparence et de non-discrimination, une atteinte au principe de confidentialité des ICS étant plus facilement identifiable dans une réclamation.

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

Le plan d'actions du code de bonne conduite d'ERDF présente, au niveau national, les mesures qui seront mises en place pour 2010. Les thèmes sélectionnés en 2010 sont l'appropriation par le management des principes d'indépendance, le traitement des réclamations, le développement de la notoriété d'ERDF, le respect de la confidentialité des ICS pour les agents quittant le domaine régulé et par la séparation des locaux, la transparence sur la possibilité de changer de fournisseur et sur les procédures de raccordement. Parmi ces thèmes, quatre engagements ont été identifiés par le directoire dans sa lettre de cadrage comme devant faire l'objet d'efforts particuliers : les engagements sur l'indépendance, sur le management, sur le traitement des réclamations, et sur les ICS.

Dans l'ensemble, la CRE estime que le plan d'actions code de bonne conduite d'ERDF est bien conçu, au sens où il présente une traduction concrète des engagements code de bonne conduite d'ERDF, et qu'il responsabilise les directions concernées. En effet, les engagements sont déclinés au niveau national en objectifs concrets à atteindre pour l'année en cours, et des directions pilotes sont désignées pour chacun de ces objectifs par une lettre de cadrage émanant du directoire d'ERDF. Au niveau régional, les unités peuvent également poursuivre des objectifs plus particuliers, d'après leurs propres observations, en menant des actions d'initiatives régionales.

A l'avenir, un meilleur partage des initiatives locales mériterait d'être organisé afin que les initiatives pertinentes puissent être reprises au niveau national, et afin d'alimenter la boucle d'amélioration continue de son code de bonne conduite, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG. Cet objectif est partagé par ERDF dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite. Une réflexion sur les moyens pour y parvenir devrait à présent être engagée.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1. Contrôles internes

Les contrôles internes de l'application du code de bonne conduite par ERDF sont menés, d'une part, par la ligne managériale d'ERDF, et, d'autre part, par le contrôleur de conformité.

En 2010, aucun nouvel audit interne portant directement sur le code de bonne conduite n'a été réalisé par le management d'ERDF au niveau national, et aucun audit de ces sujets n'a été imposé aux directions régionales. Certains des audits internes menés sur d'autres sujets ont pu néanmoins traiter de certains aspects relevant des engagements d'ERDF au titre du respect des principes du code de bonne conduite. Ainsi, un audit interne sur la communication de crise a donné lieu à des recommandations en termes de transparence à apporter aux utilisateurs raccordés aux réseaux et aux fournisseurs. Par ailleurs, ERDF assure que les différentes directions régionales intègrent les engagements pris au titre du respect du code de bonne conduite dans leurs démarches de contrôle interne respectives. De même, ERDF explique que le guide de contrôle interne d'ERDF, hérité du groupe EDF, a été mis à jour en 2010 pour être adapté aux activités propres de gestionnaire de réseau de distribution, et par conséquent prendre en compte le code de bonne conduite de la société.

La CRE considère que les moyens mis en œuvre dans le cadre du contrôle interne pour le respect du code de bonne conduite sont de la responsabilité d'ERDF. Si les procédures métiers intègrent la dimension code de bonne conduite, comme cela semble être le cas dans l'ensemble, le contrôle de ces procédures doit permettre de contrôler indirectement la bonne application du code de bonne conduite au sein de l'entreprise, ce qui devrait aboutir à un niveau de contrôle interne satisfaisant pour identifier les éventuels problèmes et leur apporter une solution.

Le contrôle de conformité d'ERDF n'a pu conduire qu'une seule des deux séries de contrôles prévus en 2010 en régions, l'autre série de contrôle étant reportée en 2011. Le contrôle de conformité a fait réaliser deux études portant sur le raccordement des petits producteurs, et sur le dépannage, deux activités pour lesquelles l'attente de qualité de service et d'efficacité des clients vis-à-vis d'ERDF est décrite comme particulièrement forte.

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 ;
- pour les autres clients (HTA ou > 36kVA), les efforts sont à poursuivre. Il s'agit de mieux accompagner les demandeurs de raccordement en termes de transparence dans le traitement de leurs demandes qui nécessitent des études plus longues que pour les petits clients ;
- la transparence doit être approfondie en trouvant de nouveaux moyens d'accompagnement des clients, allant de leurs premières démarches jusqu'à la mise en service et l'exploitation de leurs installations accédant au réseau (cf. supra : Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité) ;
- des améliorations sont observées sur la mise en œuvre des processus liés à l'acheminement, et les principes du code de bonne conduite sont respectés même si la formalisation de la conformité des processus d'acheminement au regard des principes du code de bonne conduite n'existe pas toujours ;
- l'action des correspondants code de bonne conduite est effective. Toutefois, ces actions devraient être mieux partagées par le biais d'un dispositif national en vue d'une harmonisation de bonnes pratiques adoptées de leur propre initiative par les unités en région.

3.3.2. Contrôles externes

Les contrôles externes de l'application du code de bonne conduite par ERDF sont de trois ordres : les audits commandités par le management d'ERDF, les audits réalisés dans le cadre de la certification management de la qualité et management de l'environnement et les audits de la CRE.

Trois études ou audits externes ont été commandités par le management d'ERDF en 2010.

Le management d'ERDF a commandité une enquête de notoriété de la société dans le cadre du baromètre d'image ERDF auprès du grand public (vague 2 et 3 de janvier et juillet 2010) qui donne des indications sur la connaissance de l'ouverture du marché et les missions de l'entreprise. Il ressort de cette enquête que la notoriété assistée d'ERDF progresse puisque 64 % des personnes interrogées affirment connaître l'entreprise ERDF, ne serait-ce que de nom (40 % en 2009), et que 74 % de ces personnes attribuent à ERDF les missions de service public de la distribution d'électricité, de développement des réseaux, de maintenance et de travaux sur les réseaux (pas évalué en 2009). Même si la notoriété spontanée d'ERDF reste modeste (13 % des personnes interrogées citent spontanément¹ l'entreprise ERDF, ne serait-ce que de nom) elle est en progression (2 % des personnes interrogées en 2009 pouvait citer ERDF comme l'entreprise en charge de la distribution d'électricité sur la majeure partie du territoire français), et ces résultats doivent encourager ERDF à poursuivre son travail de communication sur son rôle et ses missions, afin de respecter l'engagement « Communication » de son code de bonne conduite.

Une enquête de satisfaction relative au raccordement des producteurs a également été commanditée en mars 2010 par la direction politique et contrats (cf. supra Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination, et Contrôles internes).

Une nouvelle enquête « clients mystère » avait également été commanditée par le management fin 2009. Ses résultats avaient été communiqués à la CRE début 2010. Ils attestaient d'une bonne appropriation d'ensemble des principes du code de bonne conduite par les agents en relation avec les clients. Dans le détail, ces résultats confirmaient l'absence de divulgation d'ICS (100 % des appels sont conformes), le respect des critères de non-discrimination (97 % des appels sont conformes), et, dans une moindre mesure, l'appropriation des thèmes d'objectivité et de transparence (respectivement 87 et 81 % des appels sont conformes).

¹ Par exemple en réponse à une question du type : « Quelle est l'entreprise en charge de la distribution d'électricité sur la majeure partie du territoire français ? »

Ces résultats permettent à ERDF d'identifier les points de progression de l'appropriation des principes du code de bonne conduite, objectivité et transparence, qui participent de la non-discrimination (cf. supra : Mesures à l'égard des agents). Ils sont restitués aux équipes concernées en région et ont déjà fait l'objet de recommandations, en particulier sur la nécessité de mieux expliquer l'organisation du marché de l'électricité et les missions spécifiques du gestionnaire de réseau de distribution. ERDF est encouragé à progresser dans cette voie d'amélioration de la transparence et de l'objectivité. A noter par ailleurs que certaines régions complètent l'enquête « clients mystère » menée au plan national par leurs propres appels mystère, sur les lignes acheminement et raccordement.

ERDF a renouvelé sa certification qualité en 2010. A ce titre, des contrôles ont été effectués sur les processus d'ERDF en mai et juin 2010, tant au niveau national que régional. 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). Ces contrôles ont relevé un point sensible ayant trait à la connaissance du code de bonne conduite par les chargés de travaux des entreprises intervenant pour le compte d'ERDF. ERDF déclare avoir établi deux fiches d'amélioration pour traiter ce point avant fin 2010 (cf. supra : Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination).

La CRE a mené en 2010 quatre audits thématiques auprès de la direction centrale d'ERDF ou de directions régionales.

La CRE a ainsi mené un audit sur la politique de recherche et développement d'ERDF. Il s'avère qu'ERDF externalise la totalité de sa recherche et développement, et que son prestataire quasi-unique en la matière est EDF. Outre les problématiques de protection des ICS évoquées ci-dessus, et celles relative à l'indépendance de décision et à l'autonomie d'ERDF analysées en annexe 2, se pose la question de la dissémination des résultats et méthodes dont dispose EDF du fait des études menées pour le compte d'ERDF. En effet, quels que soient les modes d'organisation retenus, la production de recherche et développement a pour caractéristique d'être, en fait ou en droit, appropriable et reproductible à un faible coût. Elle peut ainsi profiter à d'autres entreprises qui détiendraient un accès privilégié à de l'information potentiellement avantageuse. ERDF a mis en place, dans le cadre de son contrat le liant à EDF en matière de recherche et développement, des dispositions de nature à contrôler la dissémination des résultats, méthodes et logiciels développés, et ne pas créer d'avantage indu pour EDF. En particulier, dans le cas où ERDF a financé seul les études, EDF ne peut réutiliser les méthodes développées que dans le respect du principe de non-discrimination des utilisateurs du réseau.

La CRE s'est également rendue en régions « Ouest » et « Méditerranée » pour des audits consacrés à l'acheminement, à la séparation des locaux et la sécurisation des accès, au traitement des demandes de raccordement des producteurs HTA et BT.

Pour les régions visitées, il ressort de ces audits que :

- aucun cas de traitement discriminatoire n'a été constaté ;
- les principes du code de bonne conduite sont pris en compte dans les processus de formation, de communication et par la démarche qualité, notamment, pour la région concernée, le risque de discrimination a bien été pris en compte dans les procédures de traitement des demandes de raccordement. Le suivi régulier d'indicateurs spécifiques permet de s'assurer de la bonne application de ces procédures ;
- certaines procédures restent structurellement fragiles au regard du risque de discrimination, notamment quand le nombre de dossiers traités est faible, et ERDF doit s'attacher à harmoniser les pratiques afin de prévenir les discriminations ;
- l'assimilation des principes des codes de bonne conduite par les agents semble bonne. Le management dispose désormais d'un retour suffisant pour savoir qu'il faut travailler l'assimilation du principe de transparence, vécu comme trop abstrait par les agents et comme une notion difficile à appliquer ;

- l'enjeu porte désormais sur la pérennisation de ces acquis, et l'accent doit pour cela être mis sur la formation des personnels en place, mais également des sous-traitants qui sont souvent au contact direct avec la clientèle, et des nouveaux arrivants, ce qui semble être particulièrement vrai dans un contexte de rotation importante des équipes et de recours à diverses formes de contrats temporaires sur des postes en contact avec les clients, principalement pour faire face à la hausse des demandes de raccordement d'installations photovoltaïques ;
- les initiatives locales pertinentes devraient être davantage diffusées entre les régions.

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. A ce titre, ERDF doit :

- poursuivre la formation des agents en termes d'objectivité et de transparence ; l'amélioration de ses procédures et documents à destination des utilisateurs ; le renforcement des mesures visant à assurer le respect du code de bonne conduite par les prestataires concernés ; la mise en œuvre du plan de séparation des bâtiments ;
- identifier les procédures qui restent structurellement fragiles au regard du risque de discrimination, (par exemple du fait d'un nombre de dossiers traités faible), et envisager les moyens d'harmoniser les pratiques afin de prévenir les discriminations.
- veiller à l'homogénéité du niveau des connaissances en matière de code de bonne conduite. Celles-ci pourraient être évaluées au travers d'objectifs métiers relatifs aux principes du code de bonne conduite qui soient plus concrets afin de permettre la mise au point d'indicateurs RH plus pertinents pour le suivi de l'acquisition des principes du code de bonne conduite ;
- renforcer le partage des initiatives régionales ;
- envisager des moyens pour améliorer l'information des utilisateurs et des fournisseurs en situation de crise et appuyer leur mise en œuvre sur des mesures objectives communiquées aux utilisateurs du réseau ;
- approfondir, développer et publier en toute transparence des procédures détaillées de traitement des réclamations ;
- assurer la mise en œuvre effective des dispositions relatives à la protection des ICS dans le cadre du départ des agents ERDF ;
- effectuer une analyse de la sensibilité de la communication d'ICS à ses différents prestataires, en fonction notamment de la nature du prestataire et de la nature des informations communiqués, et mettre s'assurer que le dispositif de contrôle est proportionné ;
- définir de manière objective les modalités de détermination de la sensibilité d'une ICS, si ERDF décide de recourir à des pratiques de contrôle interne ciblant les ICS identifiées comme étant les plus sensibles.

GrDF

GrDF 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 des informations commercialement sensibles. Le code a été publié pour la première fois en 2005 pour accompagner l'ouverture du marché de l'énergie et a été progressivement consolidé. La version en vigueur a été publiée en 2008 lors de la création de GrDF SA. Les constats présentés ci-dessous se fondent sur le rapport relatif à la mise en œuvre du code de bonne conduite établi par 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° 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, d'objectivité et de non-discrimination

1.1. Mesures à l'égard des collaborateurs

Les mesures internes associées au code de bonne conduite organisent l'information initiale des collaborateurs par une première information dans les offres d'emplois publiées, une sensibilisation sur les principes du code de bonne conduite à la prise de fonction, par l'inscription des exigences de respect du code dans la description des postes ainsi que par un engagement de préservation de la confidentialité des informations commercialement sensibles (cf. infra : La protection des ICS dans les relations contractuelles).

Un programme de formation de e-learning (TONIC) a été mis en place à l'attention des collaborateurs du service commun d'ERDF et de GrDF. Un premier module de TONIC destiné prioritairement aux métiers de l'acheminement et livraison a été lancé en 2009. Cette formation a pour objet de sensibiliser les collaborateurs aux différentes obligations relevant du code de bonne conduite en lien avec leurs activités quotidiennes. GrDF note que TONIC a été diversement utilisé suivant les régions et que certains managers ont pu préférer des démarches différentes d'accompagnement des agents. GrDF considère que le coût d'accès à ce type de formation constitue un obstacle à son utilisation individuelle pour certaines unités en région. GrDF a l'intention d'organiser un retour d'expérience des pratiques de l'e-learning TONIC afin de faire évoluer les pratiques en conséquence et d'ajuster les modalités de lancement du deuxième module. GrDF indique en effet que certains ajustements sont vraisemblablement nécessaires afin de faire mieux coïncider le contenu de la formation, en particulier avec les problèmes pratiques rencontrés par les collaborateurs du métier réseau gaz.

D'autres actions de sensibilisation au code de bonne conduite et leur traduction dans les activités quotidiennes des collaborateurs sont régulièrement déployées par la ligne managériale auprès de l'ensemble des salariés. Une bonne pratique consiste à réaliser des points d'information au sein des comités directeurs régionaux, puis à diffuser ces informations par les managers dans leurs agences, avec l'appui du correspondant code de bonne conduite. Certaines unités ont ainsi mis en place un point régulier sur le code de bonne conduite à l'occasion de leurs réunions mensuelles.

Au-delà des actions de formation et de sensibilisation, la communication interne des entités contribue directement à réitérer et maintenir les engagements relatifs au code de bonne conduite auprès des collaborateurs. L'intranet, les journaux d'unités et la diffusion de plaquettes pédagogiques en constituent les principaux supports. Une coopération étroite entre le correspondant « code de bonne conduite » et le chargé de la communication interne constitue à cet égard un atout important. En outre, GrDF a mis en place un forum de questions/réponses accessible à l'ensemble des collaborateurs et géré conjointement par les entités en charge de la régulation au sein d'ERDF et de GrDF.

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 collaborateurs 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 dans cette voie.

Une évaluation par sondage effectuée en 2010 à l'occasion de l'observatoire social indique que 72 % des salariés estiment avoir été sensibilisés aux principes du code au cours des deux dernières années. Ce taux atteint 81 % pour les populations les plus en contact avec les clients comme les unités clients fournisseurs. Le rapport managérial indique que, pour ces métiers, le respect du code est systématiquement abordé au cours des entretiens annuels d'évaluation et que le niveau d'appropriation observé est satisfaisant. La CRE encourage GrDF à poursuivre ses efforts de sensibilisation.

L'observation effectuée en 2010 montre des différences notables dans l'intensité des actions et la dynamique de déploiement des actions de sensibilisation aux principes du code de bonne conduite au sein des unités (cf. infra : Contrôles internes). Le CRE recommande à GrDF de veiller à ce que les actions de sensibilisation soient déployées avec le même niveau de qualité sur l'ensemble du territoire.

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

- La publication de données

GrDF publie sur son site Internet 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. Afin de garantir la transparence et l'objectivité de ses pratiques, GrDF met à la disposition des parties prenantes l'information nécessaire au travers des « prescriptions techniques du distributeur » et du « catalogue de prestations ». Ces documents sont régulièrement actualisés. Avec, en moyenne, une quantité constante de 45 000 connexions mensuelles et un nombre de pages consultées en progression de 50 % atteignant environ 200 000 pages consultées par mois, le site Internet de GrDF constitue un vecteur important de communication pour l'entreprise. Des travaux sont engagés pour étendre l'accès au site, moderniser la page d'accueil et faciliter l'usage de l'espace contact avec les internautes.

L'analyse des réclamations a mis en évidence le besoin d'information supplémentaire attendu par les clients cherchant à se raccorder au gaz naturel. Ce constat a conduit GrDF à déployer un service d'orientation et d'accompagnement des clients particuliers et professionnels qui est accessible sur son site Internet. Ces informations exposent clairement les missions de GrDF en tant que gestionnaire de réseau de distribution. Les clients en cours de raccordement peuvent, depuis mai 2010, suivre l'évolution et les différentes étapes du traitement de leur demande par l'intermédiaire d'un accès personnalisé et sécurisé au site Internet de GrDF. En outre, le service Gazpak, destiné aux professionnels du gaz, leur permet de gérer le processus de raccordement directement avec GrDF pour le compte des clients qui leur en ont confié la mission. La réalisation de l'étape intitulée « Envoi de l'offre de raccordement adaptée à la situation du client » a été observée sur le terrain par la CRE. GrDF remet la liste de l'ensemble des fournisseurs de gaz naturel et explique la différence entre les missions du gestionnaire de réseau de distribution et celles des fournisseurs de gaz. Un dossier décrivant les opérations de raccordement, l'énergie gaz naturel et les principes d'organisation du marché est remis au client.

- Les référentiels internes

L'ensemble de la documentation interne fait l'objet d'une attention suivie afin d'assurer l'objectivité des pratiques. Après les « boîtes à outils » de l'acheminement et de la livraison du gaz, GrDF a procédé à la révision des « boîtes à outils » des opérations techniques de raccordement. Les outils bureautiques de l'acheminement, de la livraison et du raccordement génèrent automatiquement la production des informations utiles aux clients, ce qui garantit l'objectivité de l'information. Le site intranet An@tole met à disposition de tous les collaborateurs une bibliothèque de publications qui comporte notamment le code de bonne conduite et la démarche éthique. Ce site a été rénové en 2010, le nombre de connexions y a nettement progressé est en moyenne de 4000 par jour en 2010.

- Les échanges avec les clients

GrDF participe activement aux instances de concertation GTG 2007 réunissant les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs, sous l'égide de la CRE. GrDF est représenté dans l'ensemble des groupes de travail notamment ceux relatifs à l'évolution des systèmes d'information, au comptage et aux relations avec les clients industriels. Les procédures élaborées en concertation sont publiées sur le site Internet du GTG : www.gtg2007.com.

La concertation avec les fournisseurs prend également la forme de rencontres bilatérales, tant au niveau régional que national. GrDF organise à cet effet des réunions d'information et d'échange régulières avec les fournisseurs actifs sur ses réseaux (comité technique acheminement) qui se sont poursuivis en 2010 au rythme d'un par trimestre. Dans ce cadre, GrDF communique de manière transparente sur l'évolution de ses modes de fonctionnement et sur les projets d'extension du réseau. Par ailleurs, GrDF envoie trimestriellement aux fournisseurs un programme de travaux pour les trois mois suivants. Les contrôles conduits par la CRE en 2010 sur les activités opérationnelles confirment le bon niveau de professionnalisme des collaborateurs dans la diffusion de l'information aux tiers.

La qualité de l'information et du conseil en regard de l'application des principes du code fait l'objet d'une forte vigilance. La campagne d'appels mystère initiée en décembre 2009 par GrDF indique que la qualité de l'information donnée par les conseillers GrDF est totalement satisfaisante dans 85 % des échanges.

1.3. Mesures complémentaires en matière de non-discrimination

L'application du principe de non-discrimination à l'égard des utilisateurs du réseau repose sur la mise en œuvre des processus indépendamment de l'identité des tiers. 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.

GrDF 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. Ces travaux ont conduit GrDF à 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. Cet indicateur compare la qualité de service pour l'ensemble des fournisseurs et hors fournisseur historique. Les premiers résultats ne font apparaître aucune discrimination.

Le système de management en place vise à garantir l'absence de toute discrimination par l'application de procédures qualité, par l'analyse et le traitement des réclamations, par la réalisation d'enquêtes de satisfaction régulières, ainsi que par des audits de surveillance annuels. Les certifications ISO 9001 et 14001 obtenues en 2008 par GrDF au périmètre de l'ensemble de ses activités contribuent à asseoir la crédibilité de GrDF en matière de non-discrimination. Les constats réalisés lors des audits effectués par la CRE confirment le fort ancrage de ce principe.

Enfin, la crédibilité de GrDF en matière de non-discrimination est confirmée par le bon niveau de résultat (97 %) de l'enquête clients mystère réalisée à l'initiative de GrDF, par un prestataire, en décembre 2009.

2. Actions menées en matière de protection des ICS

2.1. Le système d'information

GDF SUEZ disposait au moment de la séparation juridique d'un accès à certains 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. A l'issue du programme de séparation, GDF SUEZ ne pourra recueillir les données de consommation en provenance de GrDF qu'à travers le portail OMEGA à l'instar des autres fournisseurs.

La séparation des SI est réalisée selon des calendriers différents en fonction des segments de marché : grands industriels, petits professionnels et particuliers. La séparation est effective sur le segment des grands industriels depuis le 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 : les développements informatiques nécessaires à la suppression de cette dernière connexion seront finalisés prochainement. La CRE demande à être informée régulièrement de ces avancées et renouvelle sa demande visant à ce que les informations clientèle entre GrDF et GDF SUEZ ne transitent plus que par 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 de ses collaborateurs. Les principales applications utilisées par les collaborateurs et les prestataires de GrDF sont gérées par le système de gestion des habilitations GAIA (Gestion des Accès, des Identités et des Authentifications). Le code individuel d'accès aux systèmes d'information liés à l'activité, ou « code GAIA », est directement associé à la présence d'un collaborateur dans un emploi. Ce système apporte ainsi des garanties sur l'effectivité des retraits d'habilitations lors de changements de fonction. Le périmètre de couverture du dispositif GAIA a été étendu en 2010, le système d'information de gestion des concessions y a été intégré.

Tous les ordinateurs individuels sont désormais équipés d'une protection qui assure, en cas de perte ou de vol, un chiffrement automatique des données pour les rendre illisibles par un tiers. Néanmoins, les outils de protection de la communication de données par messagerie sont peu utilisés.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

L'interdiction de divulgation des ICS fait l'objet de stipulations spécifiques dans les contrats de certaines prestations sensibles, à l'instar des relèves des index de compteur. 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, la protection des ICS fait partie de l'évaluation de l'entreprise. En revanche, plusieurs catégories de prestations, par exemple dans le domaine de l'informatique, sont régies par des clauses de confidentialité génériques. La CRE recommande à GrDF d'insérer des clauses spécifiques à la protection des informations commercialement sensibles dans l'ensemble de ses contrats de prestations avec des tiers.

Une procédure relative aux changements de poste des salariés de GrDF et aux départs des intervenants externes met l'accent sur l'obligation de protection des informations commercialement sensibles. La non-divulgation d'ICS est mentionnée dans un courrier remis au collaborateur pour signature lors de son départ de GrDF. Les contrôles de conformité des habilitations aux systèmes d'information sont effectués régulièrement.

Il est toutefois nécessaire de vérifier l'effectivité des retraits d'habilitations à l'occasion des changements de fonction des collaborateurs, pour ce qui concerne les systèmes d'information dont l'accès n'est pas géré par GAIA.

En réponse à une demande de la CRE, GrDF s'est engagé, au titre de ses mesures internes 2010, à mettre en place une démarche de sensibilisation aux principes du code de bonne conduite et d'engagements spécifiques à destination des intervenants externes.

2.3. La formation des collaborateurs sur les ICS

La protection des ICS est érigée en règle fondamentale de la relation client et est intégrée à plusieurs niveaux dans le programme de formation des collaborateurs, ainsi que dans les guides d'entretiens et les référentiels d'évaluation. Ces mesures de protection sont étendues aux stagiaires et aux intérimaires par une clause spécifique dans leurs contrats. Les mesures internes associées au code de bonne conduite prévoient que tout nouveau collaborateur s'engage à la préservation de la confidentialité des informations commercialement sensibles. Depuis 2010, les prestataires voient leur sensibilisation renforcée sur ce thème. (cf. supra)

2.4. Les locaux

Les mesures internes 2010 en lien avec le code de bonne conduite précisent que les locaux de GrDF sont séparés des structures non régulées. Un état des lieux des sites occupés par GrDF et pour lesquels un titre d'occupation est détenu a été transmis à la CRE. GrDF partage encore actuellement 18 % des 282 sites pour lesquels il détient un titre d'occupation avec des entités du secteur non régulé : GDF SUEZ ou EDF. L'ensemble des collaborateurs de GrDF, y compris ceux dont l'activité est partagée avec ERDF, sont actuellement hébergés sur un ensemble de 885 sites. Lorsque la solution immobilière lourde n'a pu être mise en œuvre, des solutions transitoires de sécurisation des accès par badge ou digicode ont été engagées. Il reste, à fin 2010, 2 sites en cours de travaux sur les 282 sites dont GrDF est détenteur du titre d'occupation.

3. Le suivi de l'application du code de bonne conduite

La délégation stratégie et régulation de GrDF est en charge du pilotage du code de bonne conduite 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 au code de bonne conduite. Afin d'appuyer le rôle et l'influence concrète des correspondants code au sein de l'organisation, GrDF a décidé de rattacher la mission de correspondant code de bonne conduite, régional ou en unité, à l'un des membres du comité directeur.

La bonne application des principes et des engagements du code dans les pratiques professionnelles est vérifiée par la complémentarité des contrôles opérationnels, intégrés au dispositif de pilotage, et des contrôles de conformité qui sont réalisés indépendamment du management par des auditeurs internes. Le contrôle opérationnel exercé sous la responsabilité du management est effectif à tous les niveaux et au sein de chacune des entités de GrDF. Il est assuré au travers des analyses de risques, des revues de processus et des actions de contrôle de l'encadrement. Le contrôle de conformité fait l'objet d'un programme conduit sous l'autorité du *compliance officer*. Ce programme, révisé chaque année, est construit pour couvrir l'essentiel des mesures internes par des points de contrôle. Pour l'exercice 2010, le contrôle du déploiement des mesures internes et de la mise en application des principes du code ont été assurés par la complémentarité d'analyses de dossiers, de deux audits internes du programme annuel et de missions d'observations au cœur de l'activité professionnelle. Ces missions d'observation

ont été réalisées par des auditeurs internes de GrDF et diligentées sur 7 agences représentatives du champ d'activités. Quatre des huit régions ont été visitées.

La mise en œuvre et le déploiement du code de bonne conduite sont organisés au niveau national par le comité régulation, le comité éthique et le comité opérationnel ERDF-GrDF.

- Le comité régulation suit et pilote le code, il est présidé par le directeur général de GrDF et constitue l'instance décisionnelle sur l'ensemble des questions touchant au code, à sa mise en œuvre et à sa mise sous contrôle. Ce comité, qui a été réuni mensuellement en 2010, a traité les dossiers majeurs, notamment l'ajustement des mesures internes, les résultats de l'appropriation par les salariés, les indicateurs de mise en œuvre et l'examen du rapport annuel managérial. Sur la base de l'évaluation managériale de l'application du code et des rapports du contrôle de l'année 2009, un plan d'actions 2010 a été inscrit dans les feuilles de route des directions opérationnelles en région.
- Le comité éthique, sous l'autorité du déontologue, s'assure de la bonne application des actions et des comportements de la démarche éthique de GrDF : l'application du code constitue l'un des six domaines privilégiés. Le comité éthique de GrDF a été lancé fin 2009. Le responsable de la mise en œuvre du code de bonne conduite de GrDF est membre de ce comité.
- Le comité opérationnel ERDF-GrDF réunit des représentants des deux entreprises. Il est garant de la cohérence de leurs décisions dans la mise en œuvre de leur code de bonne conduite. Ce comité est intervenu pour organiser l'animation du réseau des correspondants et le reporting annuel des unités. Il a, par ailleurs, préparé la campagne d'évaluation de la qualité de la relation téléphonique par des appels clients mystère.

Au niveau régional, les comités de direction des entités pilotent un plan d'actions de déploiement du code, organisent le contrôle régional et évaluent la mise en œuvre sur l'ensemble des missions dévolues à la région. L'observation 2010 du rôle des comités directeurs dans la mise en œuvre du code relève, d'une part, un traitement effectif des dossiers majeurs et d'autre part, le rôle essentiel du correspondant code de bonne conduite dans l'ampleur et la fréquence des dossiers traités.

Les comités régionaux de métiers et de pilotage de processus constituent le lieu de mise sous contrôle de l'activité opérationnelle en particulier avec le support des revues régionales de processus et leur volet code de bonne conduite. L'observation du rôle des comités régionaux de métiers montre que le pilotage est arrivé à maturité sur le domaine le plus sensible constitué par l'acheminement et la livraison : le respect du code et les questions relatives à sa mise en œuvre sont désormais systématiquement abordés. La place du code au sein des comités régionaux de métiers tel que construction-exploitation-entretien du réseau a progressé au cours du dernier exercice.

Le réseau national a tenu deux réunions plénières en 2010. Une partie substantielle des échanges a été consacrée au partage des plans d'actions et leurs résultats. Le représentant du *compliance officer* a participé à ces réunions. En 2010, le taux de renouvellement des correspondants code a été relativement élevé, concernant plus d'un correspondant sur trois.

3.1. Le traitement des réclamations

Aucune réclamation ne fait état de discrimination de la part du gestionnaire de réseau.

La généralisation en région de l'analyse des causes de réclamation, issue de bonnes pratiques locales, facilite la détection et le traitement préventif des situations à risque. Un catalogue des causes génériques internes a été diffusé dans les unités. 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. Une mesure du plan d'actions vise à amplifier l'écoute client. Les enquêtes de satisfaction clientèle menées en 2010 par

GrDF concourent à cet objectif en établissant une écoute proactive des clients, qui permet ainsi d'identifier leurs insatisfactions en amont d'éventuelles réclamations.

La CRE demande à GrDF de poursuivre les efforts engagés dans l'analyse des causes de réclamations et recommande à GrDF d'intégrer dans la prochaine version d'OMEGA un dispositif de détection des réclamations liées au code de bonne conduite et à l'indépendance des gestionnaires de réseaux.

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

Le plan d'actions relatif au code de bonne conduite de GrDF présente, au niveau national, les mesures destinées à être mises en place pour renforcer et assurer le portage par l'organisation des engagements du code de bonne conduite. La CRE estime que le plan d'actions de GrDF est bien conçu au sens où il présente une traduction concrète des engagements du code de bonne conduite et comporte des mesures cohérentes et adaptées aux problématiques identifiées par les audits et contrôles internes ainsi que par les audits et le rapport annuel de la CRE.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

- 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.

La protection des ICS fait l'objet de contrôles périodiques notamment en ce qui concerne la sécurisation des accès aux salles informatiques et la conformité des habilitations d'accès aux systèmes d'information. Les résultats de ces contrôles sont globalement satisfaisants mais la réactivité des changements de fonction des collaborateurs reste le point le plus sensible.

Une évaluation, destinée à mesurer le respect du code de bonne conduite à l'occasion des contacts téléphoniques avec les clients, a été conduite en décembre 2009. Cette évaluation, coordonnée pour le service commun, résulte de l'examen de 700 appels mystère, conduits sur la base de scénarios clients prédéfinis. Ces résultats attestent d'un bon niveau d'appropriation du code par les conseillers des accueils clientèle du distributeur et sont en progression sur l'ensemble des principes du code. Le thème de la non-divulgateion d'ICS se maintient à un taux de conformité de 100 %. La progression de l'indice de non-discrimination (+ 6 %) permet d'atteindre un niveau de conformité satisfaisant à 97 %. L'amélioration des résultats est particulièrement significative pour les principes d'objectivité (+ 21 %) et de transparence (+ 17 %) atteignant respectivement les niveaux de 91 % et 85 % de réponses satisfaisantes. Ces résultats témoignent des efforts de rééquilibrage opérés par le management dès 2009 visant à redonner toute leur place aux principes d'objectivité et de transparence qui doivent être respectés au même titre que les principes de non-discrimination et de protection des ICS.

Toutefois, la disparité géographique des résultats, allant jusqu'à 18 % d'écart entre régions en matière de transparence, doit inciter GrDF à poursuivre ses efforts pour sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs aux principes du code de bonne conduite, éventuellement par des actions ciblées de professionnalisation. Les thèmes « Présentation des missions de GrDF » et « information claire sur l'ouverture du marché » restent en retrait à des niveaux respectifs de 81 % et 61 %.

Mesures réalisés à l’initiative de GrDF lors de la campagne « appels mystère » de décembre 2009 :

Attitudes testées par l’enquête mystère	Réponses conformes 2008	Réponses conformes 2009
Non-discrimination	91 %	97 %
Non-divulgaration d’ICS	100 %	100 %
Objectivité	70 %	91 %
Transparence	68 %	85 %
Bonne orientation du client	88 %	91 %
Capacité à donner une bonne information sur l’ouverture du marché	58 %	61 %
Présentation du service et des missions de GrDF	79 %	81 %

- Contrôles externes

La CRE a procédé à deux audits en régions « Ouest » et « Méditerranée ». Ces audits ont été consacrés à l’acheminement et à la séparation des locaux.

Pour les régions visitées, les points suivants ressortent de ces audits.

Aucun cas de traitement discriminatoire n’a été constaté. L’assimilation des principes des codes de bonne conduite par les collaborateurs est bonne. Le management dispose désormais d’un retour suffisant pour savoir qu’il faut travailler l’assimilation du principe de transparence vécu comme trop abstrait par les collaborateurs et comme une notion difficile à appliquer. L’enjeu porte désormais sur la pérennisation de ces acquis. L’accent doit pour cela être mis sur la formation des personnels en place, mais également des sous-traitants, souvent au contact direct avec les clients. Ainsi, l’un des principaux points à souligner est l’association des prestataires, généralement désignés pour des marchés de 3 ans, aux revues des processus. En particulier, les prestataires de relève sont évalués en matière de respect des codes de bonne conduite.

Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement menées. En 2010, une enquête de satisfaction réalisée par un prestataire a été effectuée auprès des professionnels gaz ainsi qu’auprès des clients industriels raccordés. La satisfaction des répondants est appréciée sur une échelle de 1 à 10, les notes comprises entre 0 et 4 donnent lieu à la création de fiches « réclamations » qui sont gérées dans le cadre de la procédure de traitement des réclamations. La satisfaction des professionnels gaz s’établit au niveau d’environ 7/10.

4. Demandes de la CRE

L’organisation et les procédures de GrDF permettent de prévenir les discriminations et d’assurer la confidentialité des ICS. Des améliorations peuvent néanmoins être apportées. Ainsi, la CRE demande à GrDF :

- de poursuivre ses actions de sensibilisation et de formation en visant à rééquilibrer les impératifs d’objectivité et de transparence qui doivent être respectés, au même titre que la non-discrimination et la protection des informations commercialement sensibles ;
- de poursuivre la mise en œuvre d’actions de contrôle interne régulières afin de s’assurer du maintien de niveau de maturité atteint en matière de bonne conduite notamment vis-à-vis des prestataires extérieurs ;
- de veiller à limiter les disparités géographiques des niveaux d’appropriation des principes du code de bonne conduite en particulier pour ce qui concerne la transparence et l’objectivité ;

- d'effectuer des contrôles fréquents de la bonne application des procédures de retrait d'habilitation aux systèmes d'information dont l'accès n'est pas géré par GAIA ;
- d'insérer une clause spécifique relative à la protection des ICS dans les contrats applicables à l'ensemble des prestataires ;
- 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 mettre en place un dispositif de détection des réclamations liées au code de bonne conduite dans la prochaine version d'OMEGA.

Electricité de Strasbourg SA

Le réseau géré par Électricité de Strasbourg SA (ES) dessert environ 470 000 points de livraison. Au 31 juillet 2010, 907 sites ont fait jouer leur éligibilité. Le nombre de sites ayant opté pour un fournisseur alternatif représente 0,15 % des sites de la zone de desserte d'ES, et environ 24 % de l'électricité consommée dans cette zone.

ES n'a pas modifié son code de bonne conduite au cours de l'année écoulée. Le rapport 2010 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 2011.

En mai 2009, ES a filialisé son activité de fourniture, qui est exercée par la société Energies Strasbourg SA. ES assure donc les activités de société-mère d'un groupe de sociétés du secteur de l'énergie, les activités support pour l'ensemble du groupe et les activités de gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Cette dernière activité est exercée sous la marque ESR (Electricité Strasbourg Réseaux) qui a été créée pour se différencier de la marque historique « ES » utilisée par la filiale de fourniture, Energies Strasbourg SA. En dépit de cette répartition des activités, le code de bonne conduite s'applique à l'ensemble des collaborateurs d'ES.

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 est inclus au règlement intérieur de la société. Il s'applique donc à tous les collaborateurs d'ES. Tout nouvel agent arrivant à ES doit être, au moment de son arrivée, sensibilisé au code de bonne conduite. Le nouvel agent reçoit à ce moment ses éventuelles délégations de compétence. La ligne hiérarchique est la seule responsable de la formation et l'information relative au code auprès des collaborateurs. Elle 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. Une démarche en ce sens a été initiée et une solution pour répondre aux besoins d'ESR a été identifiée. A ce jour, sa réalisation achoppe sur des questions de droit d'utilisation de l'outil informatique. Si cette piste ne pouvait pas se concrétiser, la CRE demande à ES de chercher une solution alternative, de façon à ce que les principes du code de bonne conduite soient diffusés et intégrés par l'ensemble des agents, et à assurer la robustesse du processus d'évaluation qui ne devra pas être conduit par les personnes chargées du portage de ces principes auprès des agents.

Pour 2010, des éléments du code de bonne conduite ont été rappelés lors d'un séminaire de travail interne à destination de tous les agents. Ont également été rappelés les règles de prise en charge des appels téléphoniques et les éléments de réponse adaptés aux clients souhaitant des informations sur l'ouverture du marché de l'électricité, ou aux fournisseurs actifs sur la zone de desserte couverte par ES. ES faisait suite en cela aux observations de la CRE à l'occasion d'une enquête client mystère conduite en 2009 qui pouvait laisser penser que les agents d'ES travaillant à la gestion du réseau n'étaient pas suffisamment sensibilisés à cette forme de transparence vis-à-vis des utilisateurs. Aucun agent d'ES travaillant à la gestion du réseau n'est spécifiquement affecté à l'accueil téléphonique. Toutefois, les agents d'ES travaillant à la gestion du réseau, en fonction des missions qui leur sont confiées, sont susceptibles de renseigner les clients du GRD, des responsables d'équilibre ou des fournisseurs par téléphone. A titre d'exemple, pour les dossiers de raccordement, un correspondant est nommément identifié sur les documents. De même, pour chaque client en contrat CARD, le numéro direct et le nom d'un gestionnaire de contrat GRD lui est transmis.

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

Conformément à la décision de la CRE du 7 avril 2004, ES publie un référentiel technique, ou documentation technique de référence (DTR). La publication de celle-ci sur le site Internet du gestionnaire de réseau de distribution « Electricité Strasbourg Réseaux » (à l'adresse suivante : <http://www.es-reseaux.fr/>) a été complétée progressivement pour rendre les règles métier du gestionnaire de réseau de distribution accessibles à tous les utilisateurs. Conformément aux demandes de la CRE, un document donnant une vision synthétique des éléments publiés est désormais disponible via le site « Electricité Strasbourg Réseaux ». Aucune information n'est en revanche disponible sur les dates de publication à venir. De plus, selon l'analyse d'ES, partagée par la CRE, ce travail de mise en place doit encore être complété par un dispositif de suivi fiable pour intégrer les modifications de la DTR qui font suite aux modifications réglementaires, au fur et à mesure de leur entrée en vigueur. C'est particulièrement vrai des conséquences des lois « SRU-UH » qui ont profondément modifié le processus de raccordement au réseau public de distribution.

ES publie sur son site Internet « Electricité Strasbourg Réseaux » des indicateurs relatifs à l'ouverture du marché, aux réclamations ainsi qu'à la satisfaction des clients (y compris les clients CARD du GRD Électricité de Strasbourg). Les résultats de la dernière de ces enquêtes en 2008 ne mettaient en évidence aucune insatisfaction quant au respect des principes du code de bonne conduite. Une nouvelle occurrence de l'enquête de satisfaction auprès des clients CARD est en cours de réalisation pour produire de nouveaux résultats. En effet, 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.

La CRE invite donc de nouveau ES à élaborer des indicateurs plus spécifiquement adaptés aux principes du CBC, dont un indicateur de suivi du respect des délais de publication prévus dans le cadre de son référentiel technique.

La mise en service d'une nouvelle version du logiciel de gestion des relations client-fournisseur « e-fluid », pour les segments de clientèle C2 à C4 (sites des clients raccordés à un niveau de tension supérieur à 36kVA, à l'exclusion des sites des clients en contrat CARD), incluant la mise en ligne d'un portail Internet automatisé « efluid.net », est accessible à tous les fournisseurs ayant conclu un contrat GRD-F. Ceci conduit au traitement homogène de l'ensemble des fournisseurs, en ce qui concerne les échanges de données. Le système « e-fluid » a été spécialement conçu pour couvrir les processus métiers de la distribution et de la fourniture d'énergie. Si le fournisseur filiale d'ES, Energies Strasbourg SA, 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 a été organisée. Cette version permettra également le changement de fournisseur à une date autre que le 1^{er} jour du mois. ES assure être ainsi au plus proche des standards utilisés par ERDF afin de faciliter l'entrée des nouveaux fournisseurs sur sa zone de desserte.

2. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles

2.1 Le système d'information (SI)

Le cloisonnement des systèmes d'information s'est poursuivi avec la mise en production à l'automne 2009 d'une nouvelle version du logiciel de gestion des relations client-fournisseur « e-fluid » et du système d'échanges de données via l'interface Internet « efluid.net » (cf. supra : Mesures complémentaires en matière de transparence de d'objectivité et de non-discrimination). Cette version a renforcé la sécurité du SI d'ES avec la mise en service d'un système d'échanges de données automatisé, exclusivement réservé aux fournisseurs ayant contractualisé avec ES. Ce système d'information est commun entre ES et sa filiale de fourniture : il est mis à disposition d'Energies Strasbourg SA dans le cadre d'un contrat de prestation, dont ES assure qu'il est conclu dans le respect des principes du code de bonne conduite.

ES dispose par ailleurs d'un système d'information, intitulé « e-comm », dédié à la gestion des segments de clientèle C1 (sites des clients en contrat CARD). 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'ES, 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 formation des agents sur les ICS et 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 en matière de confidentialité, qui étaient les siennes dans son emploi précédent. L'agent quittant un emploi au sein de la délégation au GRD d'ES signe un engagement de confidentialité relatif aux ICS qu'il aurait eu à connaître dans le cadre de ses fonctions.

La formation et l'information de l'ensemble 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 : une scission entre formation et évaluation est souhaitable pour une meilleure diffusion des principes du code de bonne conduite.

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'Energies 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 Les locaux

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

A titre d'exemple, sur un site commun à plusieurs entités du groupe ES qui abrite d'autres activités d'ES, dont le centre de conduite du réseau HTB et HTA, les activités d'ES sont regroupées dans des bâtiments distincts des autres locaux du site, et les systèmes de contrôles d'accès des différentes entités présentes sur le site, de technologie différente, sont incompatibles entre eux.

3. Le suivi de l'application du code de bonne conduite

La mise en œuvre du code de bonne conduite d'ES est de la responsabilité des managers. Le suivi de l'application du code de bonne conduite est de la responsabilité du délégué à l'audit et de l'adjoint au délégué au GRD. Le rapport de suivi du code de bonne conduite d'ES est validé par le délégué à l'audit et le directeur général de la société.

3.1 Le traitement des réclamations

De manière générale, le traitement des réclamations est une des exigences fondamentales de la démarche qualité dans laquelle est engagée ES et sanctionnée par l'homologation de l'entreprise aux normes ISO 9001 et ISO 14001. Dans le cadre de ces certifications et suite à une réflexion entamée en 2009, ES met en place une nouvelle organisation pour le traitement des réclamations. Ainsi, un formulaire dédié aux fournisseurs est en ligne sur l'espace personnalisé du portail du site Electricité Strasbourg Réseaux. De même, un formulaire à destination des clients a été publié ainsi que le référentiel des réclamations actualisé en 2009.

ES a également annoncé avoir revu le circuit de traitement des réclamations dont les structures adaptées qui devraient être mises en place à la fin de l'année 2010. En dehors du traitement des réclamations, ES mesure la qualité de service rendu au moyen d'enquêtes de satisfaction menées auprès des clients suite à une intervention technique réalisée à sa demande.

Entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2010, 126 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 réseau

ES annonce avoir engagé en 2010 les actions qui avaient été prévues portant sur son code de bonne conduite. Ces actions sont détaillées et déclinées annuellement dans le Plan d'Amélioration Qualité (PAQ) qui est une exigence propre au système de certification QSE (Qualité Sécurité Environnement) du management de l'entreprise (cf. infra : Contrôles internes et Contrôles externes). Le PAQ spécifie les actions à conduire ainsi que leur suivi par la direction d'ES.

La CRE note 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

Une partie des mesures de contrôle interne d'ES a été mise en place pour répondre aux contraintes réglementaires aussi bien d'ouverture des marchés d'électricité et du gaz, que de conformité à la loi sur la sécurité financière, ES étant une société faisant appel public à l'épargne. Une autre partie de ces mesures s'inscrit dans la poursuite de la démarche de progrès continue dans laquelle s'est engagé ES pour conserver une triple certification dans les domaines qualité (ISO 9001), environnemental (ISO 14001) et santé-sécurité (OHSAS 18001).

Le dispositif de contrôle interne d'ES s'appuie sur un comité des risques présidé par le directeur général délégué qui est chargé de l'élaboration et du suivi de la politique de contrôle interne, de la synthèse des analyses de risques de l'entreprise et de l'élaboration du plan d'audits stratégiques. Dans ce cadre, 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.

Des directives du comité des risques découlent des plans annuels de contrôle interne au titre desquels des actions de contrôle sont menées sur les métiers de la société. Pour ES, ces contrôles, effectués par les auditeurs internes, visent à s'assurer de la mise en œuvre des processus métiers, tels que définis dans la démarche de certification sanctionnée par les organismes de certification, processus qui intègrent les mesures prises dans le cadre du code de bonne conduite.

Les mesures de contrôle interne comprennent également un dispositif d'écoute clients. D'après ES, l'ensemble des dispositifs mis en place n'a pas révélé l'existence de pratiques délibérées de discrimination au sein de l'entreprise.

3.3.2 Contrôles externes

Pour conserver ses certifications, ES a subi un audit externe, mené par un organisme de certification en novembre 2009. Cet audit est le premier conduit indépendamment pour le compte d'ES depuis la filialisation de l'activité fournisseur. Il ne porte donc que sur le périmètre de la société ES. Il a permis à ES le renouvellement de sa triple certification pour trois ans. Il sera suivi de deux audits externes réalisés aux quatrièmes trimestres 2010 et 2011. Cette démarche a permis à ES de cartographier ses processus métiers « gestionnaire de réseau » et « opérateur de réseau ». 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 de ces deux processus métiers, ces aspects sont susceptibles d'être audités dans le cadre des certifications d'ES.

Les services de la CRE ont conduit un audit en septembre 2010 dans les locaux d'ES auprès du délégué au GRD et de son adjoint qui a permis d'aborder l'ensemble de sujets relatifs aux principes du code de bonne conduite et de l'indépendance d'ES.

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. A ce titre, ES doit :

- mieux tenir à jour les documents publiés ;
- poursuivre la mise à jour continue de l'état des lieux de ses publications, y indiquant les compléments et modifications qu'ES doit ou souhaite y apporter, ainsi qu'un calendrier de ces compléments et modifications ;
- 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 et proposer une solution pour la formation au code de bonne conduite si la solution envisagée en 2009 ne peut aboutir ;
- établir annuellement un plan des actions à mettre en œuvre au titre du respect des principes du code de bonne conduite.

Gérédis

Le réseau géré par Gérédis dessert environ 141 000 points de livraison. Sept fournisseurs ont contracté un contrat gestionnaire de réseau de distribution-fournisseur (contrat GRD-F) avec Gérédis. Séolis, le fournisseur historique sur la zone de desserte de Gérédis, ne propose pas d'offre de marché. A ce jour, 40 clients, qui représentent 4,3 % de l'énergie totale distribuée par Gérédis, ont fait jouer leur éligibilité.

Gérédis n'a pas modifié son code de bonne conduite au cours de l'année écoulée. Le rapport 2010 de suivi du code de bonne conduite de Gérédis décrit les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés, ainsi que leurs résultats et les perspectives pour 2011.

Gérédis est la filiale détenue à titre exclusif par la société Séolis SIEDS Energies Services (Séolis), anciennement Sorégies Deux-Sèvres. Gérédis assure la gestion du réseau public de distribution d'électricité concédé par le Syndicat Intercommunal d'Energie des Deux-Sèvres (SIEDS). Séolis assure des activités de fournisseur d'électricité, de constructeur de réseaux de distribution de gaz et de fournisseur de gaz propane, de réalisation et d'entretien de réseaux d'éclairage public et, enfin, d'opérateur exploitant du réseau public de distribution d'électricité pour le compte de sa filiale Gérédis.

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 de Gérédis est communiqué à l'ensemble des collaborateurs de Gérédis et de Séolis. Les agents de Séolis qui ne travaillent pas à l'opération du réseau sont sensibilisés aux principes du code de bonne conduite et des ICS, au titre des obligations réglementaires et contractuelles générales auxquelles est soumis le groupe Séolis.

Gérédis prévoit, dans une note de service, que les entités chargées par Gérédis de certaines activités de gestion du réseau, dans le cadre de conventions réglementées ou de contrats, doivent respecter les éléments du code de bonne conduite qui leur sont applicables. Ainsi l'opérateur de réseau Séolis exécutant des missions qui lui sont confiées par Gérédis, se doit d'appliquer les mêmes règles que le gestionnaire de réseau de distribution. Il est également prévu dans cette note qu'à l'avenir, Gérédis fasse évoluer les contrats relatifs à la gestion des réseaux, de manière à ce que ses prestataires soient tenus de respecter les éléments du code de bonne conduite qui leur sont applicables. Ces contrats incluront en annexe le code de bonne conduite de Gérédis. Pour la CRE, cette disposition va dans le sens d'une prise en compte plus rigoureuse des enjeux liés à la non-discrimination. La CRE considère en effet que le respect des engagements pris au titre du code de bonne conduite de Gérédis par les agents de Séolis doit être contractuellement organisé dans les conventions de prestation liant les deux sociétés.

Les connaissances relatives au code de bonne conduite des collaborateurs des deux sociétés sont appréciées lors des entretiens d'évaluation, à l'occasion d'audits annuels, ou d'enquêtes clients mystère. Gérédis note dans son rapport sur le respect des principes du code de bonne conduite une forte appropriation des problématiques propres au gestionnaire du réseau de distribution par les agents de l'opérateur de réseau de Séolis et par les services supports. Dans la configuration de Gérédis, en mode GRD léger, il est nécessaire que les agents du GRD comme ceux du fournisseur et opérateur du réseau soient formés aux principes du code de bonne conduite.

Une plaquette est également distribuée à l'ensemble des collaborateurs de Gérédis et de Séolis. Elle contient des mises en situation avec des réponses-types pour les différents profils d'agents travaillant au sein du groupe (Gérédis, Séolis fournisseur, Séolis opérateur de réseau) afin de leur permettre d'apporter des réponses claires et normalisées aux utilisateurs du réseau.

La version de novembre 2009 de cette plaquette a été examinée en 2010 lors des réunions de service de chaque entité de Gérédis et de Séolis, et il n'est pas apparu nécessaire de revoir ce document. Cette plaquette décrit les activités menées en propre par Gérédis et sous sa responsabilité par Séolis ; distingue à l'intérieur de Séolis les entités concernées par l'activité de Gérédis et celles consacrées aux autres activités de Séolis. Les principes d'objectivité, de transparence et de non-discrimination sont abordés ainsi que la notion d'informations commercialement sensibles (ICS). La présentation de ces notions est systématiquement agrémentée d'exemples. Les réponses-types aux différentes situations auxquelles peuvent être confrontées les différentes catégories d'agents sont conformes avec les règles de non-discrimination et les situations envisagées sont suffisamment nombreuses pour permettre aux agents de comprendre la logique de leur positionnement et ainsi de pouvoir s'adapter à des situations non prévues. Cet outil d'assimilation des principes du code de bonne conduite semble donc valable au regard des exigences d'une concurrence équitable sur le marché local d'électricité, et adapté à la configuration du groupe Séolis.

Suite aux résultats de l'enquête clients mystère conduite en 2009, aux interrogations des agents recueillies lors d'une enquête interne, ainsi qu'aux questions fréquemment posées par les utilisateurs, Gérédis a renforcé la formation de ses agents en relation avec les utilisateurs qui disposent désormais de la liste des fournisseurs titulaires d'un contrat GRD-F. Ils sont également formés à proposer aux utilisateurs une explication sur les modalités de changement de fournisseur.

Par ailleurs, Gérédis a mis en œuvre depuis mars 2010 un projet d'évolution du dispositif d'accueil des utilisateurs. Il s'agit de constituer, au sein de Gérédis, un groupe d'agents polyvalents qui puisse prendre en charge les différents portefeuilles d'utilisateurs, assurer l'accueil téléphonique centralisé de Gérédis, et assurer un premier niveau de traitement des dossiers. Ce projet suppose une formation spécifique des agents concernés qui vont avoir à traiter des demandes qui nécessitent d'informer les utilisateurs. Il s'agira en effet de recevoir des demandes de raccordement (description des documents à fournir, de la procédure applicable, du contrôle et validation des dossiers, explication sur les devis) ; des demandes d'interventions (prise en compte, programmation, explication du tarif) ; des réclamations verbales. Gérédis prévoit que les agents concernés soient formés d'ici fin 2010, et que le dispositif soit opérationnel en début d'année 2011.

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

Gérédis ne dispose pas d'indicateurs de suivi propres à l'application du code de bonne conduite. Gérédis précise néanmoins 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 (cf. infra : Contrôles internes). 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 a enrichi le contenu de son site Internet (accessible à l'adresse suivante : <http://www.geredis.fr/>). Le site présente les missions, l'organisation, le rapport annuel de Gérédis, ainsi que les textes législatifs qui encadrent l'activité de gestionnaire de réseau de distribution (par un renvoi à chaque texte correspondant sur le site Légifrance).

Gérédis publie sur son site Internet un référentiel technique (ou documentation technique de référence – DTR) assez complet. Un plan détaillé des éléments de la DTR est disponible. La DTR accessible depuis le site concerne essentiellement le raccordement. Gérédis assure que l'ensemble des documents relatifs aux demandes de raccordement et les informations sur les démarches à suivre sont publiés sur son site Internet. Les utilisateurs de réseau ont à leur disposition une fiche de collecte détaillée, un mode d'emploi de la fiche, et une liste récapitulative des documents à fournir pour l'instruction de la demande, applicables pour chaque segment de consommateur et de producteur. Pour le cas particuliers des producteurs, l'information en ligne est régulièrement tenue à jour des évolutions réglementaires.

Le site contient une rubrique dédiée au code de bonne conduite depuis laquelle est notamment accessible le bilan des réclamations.

Ce bilan présente le nombre de réclamations par mois, sur l'année en cours, par thème de réclamations. Aucun thème ne renvoie directement aux principes du code de bonne conduite.

Les formulaires de réclamations sont accessibles depuis le site Internet de Gérédis. Plusieurs motifs de réclamations peuvent être renseignés pour une seule réclamation : la qualité de la fourniture, la facturation, les interventions au point de livraison du client, les raccordements et travaux, l'accueil et la mise en œuvre du contrat d'adhésion, et la relève (cf. infra : Traitement des réclamations et Contrôles internes). Certains de ces motifs de réclamation ne semblent pas suffisamment clairs pour être renseignés de manière adéquate par les utilisateurs. Aussi une démarche de révision des motifs de réclamation a-t-elle été entamée par Gérédis (cf. infra : Traitement des réclamations).

Le site contient également d'autres informations qui témoignent de la démarche de transparence et d'objectivité dans laquelle s'inscrit Gérédis. Ainsi, les règles applicables au calcul d'estimations de consommation ont été mises en ligne.

La mise en place d'un accueil téléphonique centralisé au sein de Gérédis (cf. supra : Mesures à l'égard des agents) devrait participer de la mise à disposition d'informations aux utilisateurs et accroître la transparence de Gérédis. La normalisation des procédures d'accueil et de prise en charge des demandes, effectuée à cette occasion, contribue à développer un comportement non discriminatoire de la part du gestionnaire de réseau de distribution à l'endroit des utilisateurs du réseau.

Gérédis est impliqué en son nom propre ou en tant que représentant de l'ANROC (association regroupant des entreprises locales de distribution – ELD) aux travaux d'expérimentation et de déploiement d'un système de comptage évolué avec ERDF et une autre ELD, et au groupe de travail réunissant gestionnaires de réseaux de distribution et fournisseurs sur le thème du transfert de points de livraison (PDL) de GRD à GRD. Cette collaboration avec d'autres acteurs de marché a pour but de définir des comportements objectifs et transparents de la part des gestionnaires de réseaux de distribution et va dans le sens du respect du principe de non-discrimination.

Gérédis poursuit ses actions en matière de systèmes d'information. Gérédis considère que la disparité entre SI des gestionnaires de réseaux de distribution ne constitue pas un obstacle incontournable pour les fournisseurs qui veulent entrer sur le marché local d'électricité, arguant du fait que l'entreprise est engagée dans une amélioration de ses SI qui permet d'ores et déjà le transfert des flux XML, R et F qui sont les principaux flux nécessaires à la facturation. Le principal obstacle identifié par Gérédis pour l'accès des fournisseurs à sa zone de desserte porte sur la configuration de la concession, imbriquée avec celle d'ERDF à plusieurs endroits du département, rendant de ce fait difficile le repérage des utilisateurs connectés au réseau géré par Gérédis ou par ERDF et donc la prospection commerciale. Gérédis indique également que leurs processus de relève (3/an) et de facturation (pas de facture estimée bimestrielle) ne sont pas identiques à ceux du principal gestionnaire de réseau de distribution français.

Gérédis a développé un portail fournisseur, en version de test depuis fin août 2009. Il est accessible depuis le site Internet de la société. Il permet la gestion des prestations et l'accès aux informations techniques des points de livraison. Ce portail a fait l'objet d'une montée en version en juin 2010, apportant principalement une amélioration des automatismes de traitement, tel que l'envoi automatique d'e-mails aux fournisseurs. Le site Internet de Gérédis permet également aux fournisseurs de formuler directement des demandes auprès de Gérédis.

Le fonctionnement actuel du système d'information de Gérédis assure donc un traitement identique du fournisseur historique et des fournisseurs alternatifs, et tous les fournisseurs ont le même accès aux données pertinentes du gestionnaire de réseau pour tous les types de client (cf. infra : Les systèmes d'information).

En juin 2010, Gérédis a décidé, en concertation avec Séolis dont la direction des systèmes d'information fournit à Gérédis les prestations nécessaires à la conduite de ses missions (cf. infra partie indépendance, ressources propres), d'acquérir le système « e-fluid » spécialement conçu pour couvrir les processus métiers de la distribution et de la fourniture dans le respect des obligations de non discrimination entre les utilisateurs du réseau.

Gérédis soutient que les activités du gestionnaire de réseau de distribution bénéficieront avec ce système d'un traitement homogène, propice à un comportement non discriminatoire. Le système va être progressivement mis en place à Séolis et Gérédis, et couvrira tous les segments de clientèle, consommateurs et producteurs, d'ici à fin 2013.

2. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles

2.1 Les systèmes d'information (SI)

Le système d'information utilisé par Gérédis 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. Les échanges d'information d'une base à l'autre ont été automatisés, chaque profil d'utilisateur est bien déterminé et ne permet d'accéder qu'à la base utile. L'administrateur technique des SI est salarié de Séolis, mais l'administrateur « métier », chargé des droits d'accès aux données de Gérédis et de la gestion des habilitations des agents est un salarié de Gérédis. En 2009, Gérédis a mené des actions de sécurisation des profils d'utilisateurs, et a réalisé en fin d'année un audit visant à contrôler l'efficacité de la gestion par profils et la pertinence des procédures automatiques de transfert d'une base de données à l'autre. Gérédis rapporte que les résultats de cet audit n'ont révélé aucun écart par rapport aux attentes. Le SI sera de nouveau audité fin 2010 sur le même thème (cf. infra : Contrôles internes).

D'après Gérédis, la décision d'acquérir le système « e-fluid » permet également de renforcer le cloisonnement des informations commercialement sensibles puisqu'il a été créé dans le but de répondre aux exigences actuelles des métiers de la distribution et de la fourniture d'énergie (cf. supra : Mesures complémentaires en matière de transparence, d'objectivité et de non-discrimination). Le système a également été conçu pour assurer une gestion des droits, par profil d'emploi, qui soit facilement auditable, et qui sera effectuée sous la responsabilité de Gérédis.

Gérédis prévoit dans l'intervalle (décembre 2010) de renouveler le test de cloisonnement des SI pour vérifier le niveau de protection des ICS.

Les évolutions envisagées et les audits mis en place sont de nature à assurer aux utilisateurs la protection des informations commercialement sensibles confiées à Gérédis.

2.2 La protection des ICS dans les relations contractuelles

Gérédis a mis en place à partir de juillet 2009 une procédure sur la conduite à tenir en cas de départ d'un agent. Cette procédure est applicable en cas de départ d'un agent par cessation des effets de son contrat de travail ou de mise en inactivité. Elle prévoit d'abord la conclusion d'un nouvel engagement en matière de respect des règles de confidentialité concernant les ICS auxquelles l'agent aurait pu avoir accès. Elle prévoit ensuite que tous les accès informatiques de l'agent au système d'information de Gérédis, ainsi que ses moyens d'accès aux locaux lui seront retirés au moment de son départ de l'entreprise. Enfin cette procédure crée une commission de la déontologie composée des membres du directoire et présidée par le président du directoire. Il est prévu que cette commission se réunisse pour le départ de chaque agent. Elle doit communiquer son avis et préciser les mesures à prendre pour assurer une protection optimale des ICS auxquelles l'agent aurait pu avoir accès.

Les contrats passés avec les prestataires comportent une clause de confidentialité générale. Le respect de leur exécution est contrôlé dans la durée puisque la qualité des prestations passées est un critère qui rentre en ligne de compte pour le classement des réponses à un nouvel appel d'offres. En 2010, les procédures de contrôle ont mis en évidence une méconnaissance par certains prestataires de l'existence des ICS et des obligations de confidentialité d'une entreprise de travaux. Gérédis va donc ajouter une clause de confidentialité propre aux ICS dans chacun de ses contrats de prestation, et souhaiterait même à l'avenir pouvoir initier une démarche d'audit du respect de cette obligation chez ses prestataires.

2.3 La formation des agents sur les ICS

A 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 prennent deux formes : un plan d'information annuel et une information des agents à leur arrivée. Les connaissances des agents relatives au code de bonne conduite sont appréciées lors des entretiens d'évaluation. Ces entretiens ont permis de faire ressortir un besoin d'information supplémentaire des agents en termes d'ICS. Gérédis a annoncé chercher par conséquent à renforcer cette information sur la base des exigences particulières du décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001, et d'illustrations.

Les agents ayant accès à des ICS signent également un engagement de confidentialité. Lors d'un contrôle interne, la présence de ce document dans les dossiers personnels conservés à la direction des ressources humaines de Séolis a été vérifiée à la demande de Gérédis. En outre, lors de la publication des postes, la dimension ICS est précisée. Par la suite, une liste des emplois au contact d'ICS est tenue à jour.

Cette liste des emplois susceptibles de donner accès à des ICS au sein de Gérédis comme de Séolis est tenue à jour par Gérédis et modifiée à chaque changement dans l'organigramme des deux sociétés. Cette liste comporte actuellement l'ensemble des emplois de Gérédis et une partie des emplois de Séolis (à la direction de l'exploitation des réseaux, à la direction des systèmes d'information, certaines fonctions support). La mise à jour d'une telle liste est de nature à faciliter le contrôle du respect de l'obligation de confidentialité des ICS au sein de Gérédis et de son principal prestataire pour la gestion du réseau de distribution.

2.4 Les locaux

Les services de Gérédis sont installés dans une zone d'activité économique en périphérie de Niort. Sur le même site clos sont présentes les installations de Gérédis et des installations de Séolis (notamment la direction de l'exploitation des réseaux, le centre de conduite réseau et une agence exploitation). Il n'existe pas de séparations physiques (grillage) entre les différentes installations. En revanche, les bâtiments sont distincts et, pour la plupart, non partagés (seule la direction des réseaux électriques de Gérédis est située au-dessus des magasins de matériels de Séolis), et tous disposent d'une ouverture fonctionnant par badge d'accès. L'ensemble des personnels de Gérédis a accès à l'ensemble des bâtiments à partir desquels Séolis opère le réseau. Les locaux de Gérédis sont eux seulement accessibles aux agents de Gérédis.

Gérédis a lancé en juin 2010 un projet de construction d'un nouveau bâtiment, géographiquement séparé du site actuel pour fin 2012, afin de regrouper l'ensemble de ses services sur un même site, proche mais distinct (en l'état du projet) de celui retenu par Séolis pour l'implantation de son siège social.

Les mesures actuelles d'accès aux locaux permettent de garantir une protection des ICS satisfaisante. Le projet de nouveau bâtiment est de nature à contribuer à une meilleure protection des ICS.

3. Le suivi de l'application du code de bonne conduite

3.1 Le traitement des réclamations

Gérédis est doté d'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.

Gérédis indique que l'analyse de ces réclamations est intégrée dans la démarche d'amélioration continue de ses processus métiers. Gérédis déclare n'avoir pas enregistré de réclamation mettant en cause l'objectivité, la transparence ou la non-discrimination.

De janvier à août 2010, 186 réclamations ont été enregistrées par Gérédis. Elles concernent surtout la qualité de la fourniture, la facturation, et les raccordements (ces trois motifs totalisent 85 % des réclamations).

Gérédis note qu'en 2010 les réclamations proviennent surtout des petits producteurs et portent sur la mise en place des contrats d'accès au réseau.

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 ». Il convient de noter que les utilisateurs ont la possibilité de choisir plusieurs motifs de réclamations, et qu'ainsi la réclamation peut à la fois porter sur « l'application du code de bonne conduite » et par exemple sur un raccordement. Ce choix multiple permet aux utilisateurs d'exprimer plus précisément les difficultés rencontrées, et à Gérédis d'isoler plus précisément les problèmes auxquels le gestionnaire de réseau de distribution doit faire face.

La CRE demande la prise en compte de ces remarques à l'occasion de la démarche d'amélioration du classement des réclamations et l'efficacité des actions correctives qui est en cours, afin de rendre les motifs de réclamation plus clairs et plus pertinents (cf. supra : Mesures complémentaires en matière de transparence, d'objectivité et de non-discrimination).

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

Comme en 2009, Gérédis a établi un plan d'actions en 2010. 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 appelé à être reconduit chaque année.

Gérédis explique construire son plan d'actions sur la base de remontées des agents lors des entretiens d'évaluations ainsi que du rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz de la CRE. L'adjoint au directeur général est responsable de son pilotage. Un point d'avancée est réalisé tous les mois.

Ce plan précise le contenu de chaque action, désigne une unité pilote et une date cible pour leur réalisation. Il n'intègre que la dimension code de bonne conduite. Une extension de ce plan aux aspects indépendance serait souhaitable. La transmission d'une version actualisée du plan d'actions à la CRE est une pratique utile, qui doit être pérennisée, pour bénéficier d'informations sur l'état d'avancement de certaines actions.

3.3 Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1 Contrôles internes

Gérédis a mis en place une démarche d'analyse des risques et de contrôle interne au titre de la certification ISO 9001, obtenue en février 2009 et renouvelée en février 2010. Cette démarche est mise en œuvre au sein de chaque processus métier pour lesquels est publié tous les mois un tableau de bord qui met sous contrôle ces activités et compare les résultats aux objectifs fixés.

Pour chaque processus métier, les risques ont été identifiés au regard des enjeux pour le gestionnaire de réseau de distribution, et l'efficacité des mesures de prévention de la réalisation de ces risques a été évalué. Le risque de non-respect des principes d'objectivité, de transparence et de non-discrimination a été identifié comme majeur pour Gérédis.

Dans son plan de contrôle interne Gérédis note que l'efficacité des mesures mises en place pour prévenir leur réalisation est élevée, mais que les actions de contrôle spécifique des conditions d'exécution des interventions par l'opérateur doivent être renforcées. Au titre des contrôles découlant de l'identification de ces risques, Gérédis a mené en 2010 un audit de la gestion des droits dans les SI.

Le contrôle interne est en effet destiné à contrôler la qualité des prestations réalisées par ses prestataires, au premier rang desquels se trouve l'opérateur du réseau, Séolis (cf. infra : Ressources propres), pour s'assurer que ses interventions sont conformes aux attentes de Gérédis, en particulier en termes d'explication du fonctionnement du marché de l'électricité, des pratiques objectives, transparentes et non discriminatoires.

Gérédis a mené en ce sens fin 2010 un audit du processus de gestion des raccordements et de la vie du point de livraison (PDL) mis en œuvre par Séolis.

D'autres audits internes ou mesures de contrôle de cohérence sont attachés de façon plus régulières à certains processus mis en œuvre par l'opérateur de réseau Ségolis. Ils portent sur le contrôle de la fiabilité de la relève, la maîtrise du délai des prestations, la maîtrise des raccordements.

La démarche qualité et les mesures de contrôle sont appelées à être renforcées en 2011 : Gérédis cherche en effet à obtenir de nouvelles certifications dans les domaines qualité, sécurité et environnement.

3.3.2 Contrôles externes

La démarche qualité de Gérédis, sanctionnée par l'obtention de certifications, lui impose de subir des audits externes de la part d'organismes de certification et, en retour, de mettre en place des modes de contrôle interne de ses activités (cf. supra Contrôles internes).

La CRE ont conduit un audit en avril 2010 dans les locaux de Gérédis auprès du directeur général, de son adjoint, des différents responsables des services de Gérédis et de Ségolis chargés de l'opération du réseau. Cet audit a permis d'aborder l'ensemble des sujets relatifs aux principes du code de bonne conduite de Gérédis.

Gérédis a annoncé lancer une nouvelle enquête de satisfaction clientèle en novembre 2010. Cette enquête doit être réalisée par une agence d'enquêtes et d'opinion indépendante. Elle vise un panel de 600 clients constitué pour un tiers de clients ayant commandé un nouveau raccordement, pour un deuxième tiers de clients ayant fait l'objet d'une intervention, et pour un troisième tiers de clients n'ayant pas connu d'évènement particulier au cours de l'année. Cette enquête doit permettre à Gérédis d'avoir un retour sur les délais, le comportement de l'intervenant, la qualité de l'intervention, la qualité de la relation clients ainsi que sur la qualité de service en général. Par le passé une enquête du même type avait été menée qui avait permis d'améliorer la facturation des raccordements en clarifiant la notion de contribution au raccordement, et d'améliorer l'indicateur de suivi des délais de traitement des prestations.

Gérédis a fait réaliser en mai 2010 un audit pour vérifier l'adéquation du schéma directeur réseaux et postes sources qui planifie les investissements nécessaires pour la période 2009-2018 aux missions du gestionnaire de réseau et aux évolutions prévisibles à l'horizon considéré (cf. infra : partie indépendance, décision en matière d'investissement).

Gérédis a par ailleurs décidé de participer à une étude menée par un consultant externe de comparaison avec différents GRD européens.

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. A ce titre, le GRD doit :

- clarifier le classement des réclamations et poursuivre l'amélioration de la procédure de traitement des réclamations ;
- poursuivre l'enrichissement de son référentiel technique ;
- poursuivre les efforts de pédagogie et de sensibilisation à destination des agents (spécifiquement des agents chargés de l'accueil des utilisateurs), et maintenir un contrôle de l'appropriation des principes du code de bonne conduite ;
- encadrer le respect des principes du code de bonne conduite de Gérédis dans les conventions de prestations conclues entre Gérédis et Ségolis ;
- entamer la réflexion sur un indicateur de suivi de l'application du code de bonne conduite.

SRD

Le réseau géré par SRD dessert environ 136 000 points de livraison. Trois fournisseurs ont contracté un contrat gestionnaire de réseau de distribution – fournisseur (contrat GRD-F) avec SRD. Sorégies, le fournisseur historique sur la zone de desserte de SRD, ne propose pas d'offre de marché. A ce jour, six clients, qui représentent 2,9 % de l'énergie totale acheminée par SRD, ont fait jouer leur éligibilité.

SRD n'a pas modifié son code de bonne conduite au cours de l'année écoulée. Le rapport 2010 de suivi du code de bonne conduite de SRD décrit les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés, ainsi que leurs résultats et les perspectives pour 2011.

SRD est la filiale détenue à titre exclusif par la société Sorégies SAEMML, elle-même créée par le Syndicat Intercommunal d'Electricité et d'Equipement du Département de la Vienne (SIEEDV, pour 83,3 % des parts), SERGIES, une société d'économie mixte locale dont l'objet principal est l'aménagement et l'exploitation de moyens de production d'électricité décentralisés (pour 15 % des parts), et le Syndicat Intercommunal d'Energies de Maine-et-Loire (SIEMML, pour 1,7 % des parts). Sorégies assure les activités de fourniture d'électricité, de service aval compteur en électricité via une filiale, de distribution et fourniture de gaz naturel et gaz propane, d'éclairage public, de télédistribution, de système d'information, de cartographie et enfin d'opérateur exploitant du réseau public de distribution d'électricité pour le compte de sa filiale SRD.

1. Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination

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

Lors de la création du gestionnaire de réseau de distribution en janvier 2008, un exemplaire du code de bonne conduite avait été remis aux agents de SRD. Il est également remis aux nouveaux arrivants 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 agents de l'opérateur de réseau et des services support administratifs). Ces formations sont dispensées par des collaborateurs de SRD. Un fascicule de vulgarisation des principes du code de bonne conduite est remis aux agents lors des formations. La CRE considère que le respect des engagements pris au titre du code de bonne conduite de SRD par les agents de Sorégies doit être contractuellement organisé dans les conventions de prestation liant les deux sociétés. SRD a annoncé son intention de faire évoluer les conventions de prestations liant SRD à Sorégies en ce sens fin 2010 et début 2011.

SRD a mis en place un indicateur de suivi de l'appropriation des connaissances des principes du code de bonne conduite depuis 2008. Cet outil avait montré la nécessité de renforcer la formation en 2009, suite à quoi une attention particulière avait été portée à l'appropriation des principes du code de bonne conduite. La connaissance des principes du code de bonne conduite est depuis intégrée aux entretiens individuels annuels des agents de SRD. En 2010, le contrôle des connaissances relatives au code de bonne conduite lors des entretiens individuels d'appréciation montre que cette connaissance est une compétence maîtrisée pour 96 % des agents (contre 80 % en 2009), et qu'il s'agit d'une compétence à développer pour 4 % d'entre eux (contre 20 % en 2009).

SRD annonce que l'analyse des indicateurs d'appropriation des principes du code de bonne conduite par les agents de SRD sera publiée sur le site Internet, comme ce fut le cas en 2009 et 2008. SRD précise que cette analyse déterminera la nécessité de mettre en place des actions complémentaires pour maintenir le niveau des connaissances en 2011.

Afin d'améliorer la qualité des informations délivrées aux utilisateurs du réseau, SRD a mis en œuvre en 2010 une session de formation complémentaire au code de bonne conduite et à la protection des ICS destinée particulièrement à ses agents d'accueil téléphonique.

Sorégies a prévu de réaliser en novembre 2010 une nouvelle mesure du contrôle des connaissances lors des entretiens individuels d'appréciation des agents travaillant pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution. En effet, la connaissance du code de bonne conduite, comme la garantie des ICS, ont été reconnues par Sorégies comme des compétences-clefs pour les postes des agents de l'opérateur de réseau. Les seuls résultats disponibles portent sur l'année 2009 et montraient une connaissance imparfaite de ces principes puisqu'il s'agissait d'une compétence maîtrisée pour moins de 70 % de ces agents, à développer pour 20 % d'entre eux et à acquérir pour moins de 10 % des agents concernés.

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

Le site Internet de SRD (<http://www.soregies-reseaux-distribution.fr/>) ne comporte aucun lien avec celui de la maison-mère et fournisseur historique sur la zone de desserte, Sorégies. Il constitue, d'après SRD, le principal point d'accueil des demandes des utilisateurs, en particulier concernant les demandes de raccordement associées à la production photovoltaïque.

SRD y publie le référentiel technique qui a été enrichi en 2010 de nouveaux documents. Ainsi, le catalogue de prestations de SRD a été mis à jour au 1^{er} septembre 2010 et est accessible en ligne. Les agents de SRD et l'opérateur de réseaux Sorégies ont été spécifiquement formés aux principales modifications intervenues dans le catalogue. La partie du référentiel technique consacrée à la réglementation a été améliorée. Il est dorénavant possible d'accéder directement aux textes réglementaires applicables au raccordement des installations électriques aux réseaux publics de distribution et à la réglementation relative au comptage à partir de la rubrique « Référentiel technique / Etat de la réglementation relative au raccordement et au comptage ». Le barème pour la facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs aux réseaux publics de distribution, approuvé en juin 2010 par la CRE, est ainsi disponible sur le site Internet de SRD. La partie consacrée plus largement au contexte réglementaire a été améliorée et les utilisateurs ont dorénavant accès directement aux versions en vigueur des textes de droit européens et nationaux applicables. Ces actions vont dans le sens d'une amélioration de la transparence, de l'objectivité et, in fine, de la non-discrimination. Il reste néanmoins que les parties du site Internet consacrées à la gestion du réseau et aux règles d'exploitation du réseau devraient être complétées.

SRD publie sur son site Internet des indicateurs de suivi de ses pratiques « métier ». Ces indicateurs mesurent les « pratiques non professionnelles », l'appropriation des connaissances relatives au code de bonne conduite (avec publication des résultats des entretiens individuels et annuels d'appréciation, cf. supra : Mesures à l'égard des agents), et l'analyse des réclamations des utilisateurs du réseau (cf. infra : Le traitement des réclamations). S'agissant des pratiques non professionnelles, SRD regroupe sous ce terme les pratiques de ses agents ou des agents de ses prestataires qui seraient discriminatoires et non respectueuses de la confidentialité des informations commercialement sensibles. Pour 2009, SRD n'en a identifié aucune parmi ses agents ou ceux de ses prestataires, au premier rang desquels se trouve Sorégies. La démarche de publication d'indicateurs de suivi propres à renseigner les utilisateurs sur l'état du fonctionnement de la concurrence sur le marché local d'électricité est positive. Afin de poursuivre cette démarche, d'autres indicateurs pourraient venir compléter ceux déjà en place. A titre d'exemple un indicateur fondé sur le respect des délais de publication des documents du référentiel technique pourrait être pertinent.

Le portail sécurisé de gestion des échanges avec les fournisseurs est directement accessible depuis le site de SRD. 23 891 demandes de fournisseurs (prestations de mise en service, résiliation, modification de puissance ou de formule tarifaire, demande de raccordement, etc.) y ont été enregistrées de septembre 2009 à août 2010. La CRE a identifié trois fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F avec SRD, dont Sorégies, et un fournisseur qui n'est pas actif sur la zone de desserte de SRD. SRD doit donc veiller à ce que son système de gestion des échanges avec les fournisseurs ne constitue pas un obstacle à l'entrée de nouveaux fournisseurs sur le marché local d'électricité. SRD a travaillé en 2010 à l'évolution de ses systèmes d'information. Fin 2010, SRD élabore avec les prestataires retenus les spécifications détaillées des outils de facturation, des interpréteurs de flux et du portail d'échanges de données. Le calendrier du projet prévoit une mise en service pour début 2012

et une opérabilité totale fin 2012 (cf. infra : Systèmes d'information). SRD assure que la mise en œuvre et le déploiement de ce projet seront de nature à assurer un fonctionnement fluide et adaptable des relèves et de la facturation de l'acheminement, et contribueront à renforcer l'indépendance du GRD.

2. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles

2.1. Les systèmes d'information (SI)

Le portail fournisseur mis en place en juillet 2008 par SRD permet aux fournisseurs d'inscrire et de gérer leurs 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 est totalement achevé depuis fin 2009 et se traduit par l'impossibilité pour le fournisseur historique de conserver l'historique et les coordonnées des clients élus. Pour les clients n'ayant pas fait jouer leur éligibilité, le système d'information reste partagé avec le fournisseur historique Sorégies. Les systèmes d'information actuels de SRD, assurant une séparation des bases de données entre les clients chez le fournisseur historique ou ayant fait jouer leur éligibilité, apportent des garanties importantes en termes de protection des ICS.

En 2010, SRD a lancé un projet de nouveau SI, Evolutis, pour l'évolution de ses systèmes d'information. SRD a contractualisé avec une société de développement de logiciel. Les cahiers des spécifications générales du nouvel outil, rédigés pour l'appel d'offres, traduisent la volonté de SRD d'avoir un système parfaitement séparé du fournisseur historique Sorégies pour l'ensemble des clients, qu'ils aient fait ou non jouer leur éligibilité. L'opérabilité de ce nouveau système d'information devrait être effective fin 2012 (cf. supra : Mesures complémentaires en matière de transparence et d'objectivité). L'aboutissement d'un tel projet garantirait une protection accrue des ICS.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Les conventions de prestations conclues avec Sorégies 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 ICS et, d'autre part, une information du prestataire sur le contenu des ICS.

Concernant les départs des agents SRD vers Sorégies, ou toute autre entreprise de fourniture, 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. La procédure de gestion des départs des agents vers la société-mère, ou toute autre entreprise de fourniture, et des arrivées à SRD a été activée à deux reprises en 2010 (une démission et une embauche en CDI). La CRE a pu vérifier que, lors du départ du directeur général de SRD vers Sorégies, celui-ci avait reçu un courrier de fin de mission du président de SRD et avait signé une attestation de confidentialité. La procédure relative aux ICS a bien été respectée.

Depuis 2009, toutes les publications d'emploi mentionnent explicitement l'obligation de respecter le code de bonne conduite et la réglementation relative aux ICS à laquelle le titulaire de l'emploi est soumis.

2.3. La formation des agents sur les ICS

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

En complément de la formation sur les principes du code de bonne conduite, une formation sur les ICS est réalisée pour les agents de SRD et de Sorégies travaillant pour le compte de SRD. Le fascicule de vulgarisation des principes du code de bonne conduite et de protection des ICS remis aux agents lors des formations (cf. supra : Mesures à l'égard des agents) rappelle sommairement quelles sont les informations commercialement sensibles et dans quels documents elles peuvent être contenues. De

plus, SRD a annoncé la mise en place pour fin 2010 d'un outil de e-learning afin de compléter la formation des agents sur les ICS. Il est prévu dans un premier temps de mettre à disposition des agents de supports de formation, et dans un second temps de permettre à chaque agent une auto-évaluation de son niveau d'appropriation de ses connaissances. Cet outil doit être étendu à l'ensemble des principes du code de bonne conduite.

Pour SRD, la connaissance des agents sur les ICS est évaluée de la même façon que l'appropriation des principes du code de bonne conduite, c'est-à-dire lors des entretiens individuels annuels d'appréciation (cf. supra : Mesures à l'égard des agents). Pour 2010, SRD enregistre une amélioration de l'appropriation de la notion d'ICS puisque les résultats du contrôle montrent qu'il s'agit d'une compétence maîtrisée pour 92 % des agents (contre 90 % en 2009), et qu'il s'agit d'une compétence à développer pour 8 % d'entre eux (contre 10 % en 2009). Ces résultats doivent inciter SRD à poursuivre les actions de formations mises en œuvre pour s'assurer que l'ensemble des agents maîtrisent cette notion et l'appliquent dans leur activité professionnelle.

Afin d'améliorer la qualité des informations délivrées aux utilisateurs du réseau, SRD a mis en œuvre en 2010 une session de formation complémentaire à la protection des ICS, destinée particulièrement à ses agents chargés de l'accueil téléphonique (cf. supra : Mesures à l'égard des agents).

Pour Sorégies, le contrôle des connaissances sur les ICS est également effectué lors des entretiens individuels annuels d'appréciation des agents. L'indicateur de suivi qui est construit à partir des résultats de cet entretien ne distingue pas entre connaissances des principes du code de bonne conduite et connaissances sur les ICS. Les résultats de ces contrôles ne sont pas disponibles pour 2010 (pour les résultats fusionnés ICS et code de bonne conduite de 2009, cf. supra : Mesures à l'égard des agents). L'appropriation de la notion d'ICS par les agents de Sorégies est très importante du fait de leur situation, à l'intérieur des locaux de Sorégies, et de leur employeur, qui est le fournisseur historique sur la zone de desserte de SRD, qui pourrait faire un usage commercial direct de ces informations. Il est donc important de poursuivre les actions de formation de ces agents pour garantir aux utilisateurs actuels ou potentiels du réseau géré par SRD le bon fonctionnement du marché local d'électricité.

2.4. Les locaux

SRD dispose de locaux propres, dans une enceinte de bâtiments utilisés par le groupe Sorégies, et dont l'accès est sécurisé. Cette disposition est de nature à assurer une protection satisfaisante des ICS.

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.

Le processus de traitement des réclamations est publié sur le site Internet de SRD. Ce processus prévoit que le responsable Qualité-Sécurité-Environnement (QSE) qualifie les réclamations en différentes catégories : « sensibles » (la majorité des réclamations), « simples demandes », ou « irrecevables ». Les réclamations sont ensuite classées par SRD dans une seule 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. En 2010, les trois premières causes de réclamations portent sur la qualité de la distribution, les travaux de construction réseaux, de maintenance et de raccordement, le comptage (au total, environ 96 % des réclamations). 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. SRD s'est fixé un objectif de délai de traitement d'une réclamation de 10 jours. Pour les huit premiers mois de 2010, le délai moyen est de sept jours (contre neuf jours en 2009), et 88 % des réclamations ont été traitées en 12 jours et moins.

Les réclamations font l'objet d'un suivi régulier. Une analyse qualitative et quantitative ainsi que les actions mises en œuvre pour agir sur les causes des réclamations sont effectuées, tous les mois en réunion « suivi des indicateurs » avec les pilotes de processus et l'encadrement de SRD, tous les 15 jours en Comité de Direction, et tous les trimestres au niveau du directoire de SRD. Le suivi des réclamations fait ensuite l'objet d'une publication sur le site Internet de SRD dans la rubrique « Nos engagements ». En novembre 2009, SRD avait mené une enquête de satisfaction des clients sur le traitement des réclamations auprès d'une centaine de clients ayant formulé une réclamation pendant l'année. L'objectif de cette enquête était de mesurer la satisfaction des clients sur le traitement de leur réclamation et de connaître les causes d'insatisfaction pour améliorer les processus. Les conclusions de cette enquête ont conforté SRD dans l'efficacité de son processus de traitement au regard de la satisfaction des clients.

En 2010, 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 d'identifier clairement les réclamations relevant du code de bonne conduite.

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

La présence d'un plan d'actions détaillé et sa réalisation sont une aide importante au pilotage du respect de code de bonne conduite et à l'indépendance d'un gestionnaire de réseau de distribution. Le plan d'actions de SRD a été mis à jour en 2010. Il témoigne de la prise en compte par SRD des recommandations formulées par la CRE. Il pourrait à ce titre également comprendre des aspects non soulevés par la CRE et qui sembleraient pertinents à SRD de traiter dans le cadre du respect du code de bonne conduite et de l'indépendance.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

Le dispositif de contrôle interne est assuré par le directeur général et le responsable QSE. Ce dernier réalise un audit interne pour s'assurer de la bonne application des principes du code de bonne conduite et rédige le rapport sur l'application du code de bonne conduite et l'indépendance du GRD SRD.

Le contrôle de l'application du code de bonne conduite a été réalisé au travers du dispositif de contrôle du système de management de la qualité et a été organisé autour de trois axes : le suivi du maintien des dispositions 2009 sur l'année 2010, le contrôle de conformité aux processus décrits, le contrôle de l'amélioration des pratiques de SRD suivant les préconisations de la CRE.

L'audit interne a été élaboré à partir du rapport 2009 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel édité par la CRE, du plan d'actions mis en place par SRD à l'issue du rapport de la CRE, du processus « gérer l'entreprise et des indicateurs qui s'y rattachent » identifié dans le cadre de la certification qualité sécurité environnement de SRD.

Dans le cadre de la certification QSE, SRD est soumis à des audits externes. 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.

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. A ce titre, SRD doit :

- poursuivre la formation aux principes du code de bonne conduite et aux ICS, en particulier des agents Sorégies travaillant pour son compte, spécialement les agents en relation avec les utilisateurs ;

- mener une réflexion sur le contrôle du respect des ICS par ses prestataires autres que Sorégies ;
- poursuivre l'enrichissement de son référentiel technique ;
- poursuivre les projets initiés de cloisonnement des systèmes d'information ;
- approfondir les évolutions apportées à ses indicateurs relatifs au code de bonne conduite en retenant des indicateurs relatifs aux délais de publication du référentiel technique.

URM

Le réseau géré par URM dessert 156 000 clients dont environ 1000 ont fait jouer leur éligibilité, pour une énergie correspondant à environ 19 % de l'énergie livrée sur le réseau d'URM. URM est concessionnaire de 142 communes. Parmi celles-ci, 132 ont renouvelé au cours des 2 dernières années le contrat de concession, sur la base d'un modèle mis à jour et adapté au contexte législatif et réglementaire en pleine évolution depuis l'ouverture des marchés de l'énergie.

URM n'a pas modifié son code de bonne conduite en 2010, celui-ci date de novembre 2008.

Le rapport 2010 de mise en œuvre de son code de bonne conduite d'URM indique les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés. Conformément aux demandes de la CRE, URM y a inclus certaines mesures envisagées pour 2011. Elles gagneraient à être structurées en un plan d'actions pour l'année à venir. Celui-ci peut par ailleurs s'enrichir au cours de l'année.

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. URM indique que le message a depuis été maintenu par le mangement de proximité.

Le code de bonne conduite est également remis aux agents lors de leur entrée chez le distributeur, ou au sein des services support d'UEM. Il est à ce moment expliqué par le supérieur hiérarchique. Le code de bonne conduite est, en outre, accompagné d'un dossier explicatif qui contribue à une bonne compréhension par les agents du fondement de leurs obligations ainsi que de son contenu.

Par ailleurs, le contrat de travail des agents d'URM reprend les obligations en matière de code de bonne conduite.

Enfin, des notes de service rappelant l'existence du code de bonne conduite ont été remises à la fois aux agents d'URM et aux agents d'UEM concernés.

Afin d'enrichir les formations relatives au code de bonne conduite, URM prévoit d'organiser des séances de formation s'appuyant sur les scénarios utilisés par la CRE dans son enquête client mystère de 2009. Ces formations seront également l'occasion pour les responsables hiérarchiques de clarifier et de préciser les réponses à apporter dans les différents scénarios. URM prévoit d'assurer ces formations avant le mois de juin 2011.

URM devrait mener une évaluation de l'utilité de mener de façon plus régulière des formations spécifiques au code de bonne conduite, en fonction du turnover des agents plus particulièrement concernés.

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

En matière de transparence, URM publie sur son site Internet, qui est distinct de celui d'UEM, 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 utilise également son site Internet comme moyen de consulter les acteurs quant à ses projets d'évolution de sa documentation technique de référence. Au cours de l'année 2010, URM a fait évoluer et a complété cette documentation (notamment description des réseaux et conditions de raccordement des producteurs). Cette démarche doit être poursuivie, en particulier sur 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. URM envisage d'ajouter en 2011 des indicateurs supplémentaires sur les délais comparés de réalisation des prestations par fournisseurs. La CRE juge que cette démarche serait pertinente et encourage URM à s'y engager.

2. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles

2.1. Les systèmes d'information

URM partage avec UEM son système d'information clientèle « e-fluid ». Bien que reposant sur une base de données unique, il permet de garantir l'accès sécurisé aux ICS. En effet, ce système repose sur un principe de filtrage. Selon que l'agent appartienne au gestionnaire de réseau ou au fournisseur, les informations pouvant apparaître diffèrent. L'affectation des droits est effectuée par la hiérarchie à l'occasion des mouvements de personnel et s'appuie sur le système d'annuaire informatique interne au groupe.

Toutefois, il existe, d'une part, certains agents « mixtes », notamment au sein des services support, donc des salariés d'UEM, qui disposent, d'un accès à la fois en tant que fournisseur et en tant que distributeur. D'autre part, l'administrateur de la base de données travaille pour le compte du service informatique d'UEM. Or, il est dans ses fonctions d'avoir accès à l'ensemble des informations contenues dans la base de données. Des salariés d'UEM sont donc susceptibles d'avoir accès à des ICS. Ils sont toutefois contractuellement engagés à préserver leur confidentialité (cf. 2.2).

Que ce soit sur l'un ou l'autre point, la situation n'a pas évolué depuis 2008. Toutefois, URM prévoit d'intégrer dans l'audit qui sera réalisé en 2011 (cf. 3.3) la question de l'administration des droits d'accès au système d'information partagé. URM prévoit notamment de s'assurer régulièrement que les droits d'accès aux ICS sont bien attribués conformément aux principes d'affectation des agents dans les différentes catégories : gestionnaire de réseau, entité support, fournisseur. La CRE invite URM à y inclure une analyse, par sondage, de l'usage fait de leurs habilitations par les agents « mixtes ».

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.

URM a établi une procédure de gestion des départs, qui a été mise en œuvre depuis le dernier trimestre 2009. Celle-ci prévoit qu'en cas de départ vers le secteur non régulé, l'agent doit signer 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

La formation des agents d'URM sur les ICS est similaire à celle proposée pour le code de bonne conduite : formations générales en 2005 et 2006, rôle de maintien confié au management, mention dans la lettre d'embauche, remise d'un dossier listant les ICS et note de service et formation prévues au 1^{er} semestre 2011.

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

Comme pour les formations relatives au code de bonne conduite, URM se doit d'évaluer la pertinence de la tenue régulière de formations générales.

2.4. Les locaux

Sur un site partagé avec UEM, URM dispose de bâtiments dédiés et occupe des bâtiments partagés avec UEM. Comme demandé par la CRE, URM a étudié en 2010, avec UEM, la question du renforcement de la sécurisation des locaux. Un schéma de sécurisation des locaux a été établi, concernant tant les bâtiments partagés que l'accès aux bâtiments qui ne sont occupés que par URM. Des sas d'accès aux locaux URM ont été mis en place au cours de l'été 2010. URM indique qu'ils seront assortis de dispositifs de contrôle d'accès avant la fin d'année 2010.

Les locaux ainsi sécurisés garantissent un niveau satisfaisant de protection des ICS.

3. Le suivi de l'application du code de bonne conduite

Les aspects relatifs au code de bonne conduite sont traités directement par le directeur général d'URM. C'est lui qui élabore le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite. Cette organisation devra être réexaminée à la lumière de la façon dont le d) du 2 de l'article 26² de la directive 2009/72/CE sera transposé en droit français.

3.1. Le traitement des réclamations

Un module de suivi des réclamations est intégré au système d'information « e-fluid ». Au cours de 2009, URM a reçu 119 réclamations. Aucune ne concernait l'application du code de bonne conduite ou la diffusion d'informations confidentielles. Une personne formée par la direction d'URM consulte tous les mois les états récapitulatifs de ces réclamations pour déterminer si certaines d'entre elles portent sur le respect du code de bonne conduite et la confidentialité des informations commercialement sensibles. La procédure de traitement des réclamations, ainsi qu'un bilan du suivi des réclamations sont publiés sur le site d'URM.

La CRE souhaite toutefois attirer l'attention d'URM sur son plan de classement des réclamations. En effet, celui-ci conduit à ne classer une réclamation que dans un seul des thèmes identifiés, alors qu'il est possible qu'elle relève de plusieurs thèmes. A titre d'exemple, une réclamation relative à un problème de facturation d'un raccordement pourrait également relever du code de bonne conduite, comme une pratique non-transparente, si la réclamation trouve sa raison dans une mauvaise compréhension de la part du demandeur.

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

URM a réalisé un plan d'actions en 2010. Ce plan d'actions intègre la dimension code de bonne conduite en reprenant les demandes de la CRE émises par le passé. La CRE encourage URM à poursuivre dans cette voie.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

3.3.1 Contrôles internes

Le dernier audit interne relatif à la mise en œuvre du code de bonne conduite a été conduit fin 2008 par un membre des services généraux d'UEM agissant pour le compte d'URM. Cette même personne avait réalisé un audit similaire en septembre 2006. Le programme de l'audit 2008 avait été établi en commun entre l'auditeur et le directeur général d'URM.

Suite au changement de directeur général d'URM intervenu en août 2010, l'audit prévu initialement en 2010 a été décalé au premier semestre 2011.

² « La personne ou l'organisme responsable du suivi du [code de bonne conduite], le cadre chargé du respect des engagements du gestionnaire de réseau de distribution, présente tous les ans à l'autorité de régulation [...], un rapport décrivant les mesures prises. Ce rapport annuel est ensuite publié. Le cadre chargé du respect des engagements du gestionnaire de réseau de distribution est totalement indépendant et a accès à toutes les informations du gestionnaire de réseau de distribution et des entreprises liées éventuelles dont il a besoin pour l'exécution de sa tâche. »

3.3.2 Contrôles externes

Tous les 6 mois, URM lance auprès des utilisateurs qui viennent d'être raccordés au réseau électrique un sondage pour mesurer le taux de satisfaction et recenser les points à améliorer. Ceux-ci montrent notamment qu'en matière de devis de raccordement, URM est jugé transparent.

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. A ce titre, URM doit :

- engager effectivement les actions prévues en 2011 (audits, formations enrichies de mises en situation, et évolution de l'indicateur relatif au code de bonne conduite) ;
- poursuivre l'enrichissement de la documentation technique de référence ;
- évaluer la pertinence d'une reconduction périodique des formations relatives aux ICS et au code de bonne conduite ;
- inclure, dans les actions prévues dans le cadre de l'audit prévu en 2011, une analyse de l'usage fait de leurs habilitations par les agents « mixtes » ;
- réévaluer la pertinence du plan de classement des réclamations.

Régaz

Le réseau géré par Régaz dessert, sur 46 communes, 210 000 clients dont environ 700 ont fait jouer leur éligibilité à fin septembre 2010. A fin 2010, 3 fournisseurs sont actifs sur ce réseau.

La séparation juridique des activités de fourniture et de la gestion du réseau a été effectuée au 1^{er} octobre 2008 par la création d'une filiale, Gaz de Bordeaux Energie Services, chargée de la fourniture de gaz naturel et de l'activité de gestion du réseau restant dans la société d'économie mixte qui prend initialement 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 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. Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination

1.1. Mesures à l'égard des agents

Le code de bonne conduite de Régaz, qui n'a pas subi de modification notable en 2010, a été réédité et communiqué en cours d'année à l'ensemble des agents de la société incluant les services administratifs et de direction. Consécutivement à la demande de la CRE, Régaz a décidé de proposer à ses agents un complément de formation afin de leur permettre de progresser en particulier sur leur compréhension de l'impératif de transparence.

Ce module de formation d'une durée de 2 heures présente le contexte de l'ouverture des marchés à la concurrence, le rôle et les attributions respectives de la CRE et du médiateur national de l'énergie ainsi que les principes du code de bonne conduite. Régaz envisage de former la totalité de ses 340 agents sur une période de 6 mois à 1 an sur l'exercice 2010-2011.

1.2. Mesures complémentaires en matière de non-discrimination et de transparence

Un groupe de travail portant sur les indicateurs de non-discrimination regroupant ERDF, GrDF, GRTgaz, TIGF et RTE s'est réuni en 2009. Chacun des participants a présenté à cette occasion un projet d'indicateur. Certains de ces projets ont été transmis à Régaz pour lui permettre d'enrichir son indicateur relatif à la non-discrimination conformément à la demande de la CRE formulée dans son rapport 2009.

Régaz suit ainsi, pour chaque fournisseur, les 3 indicateurs suivants : le taux de réponse aux réclamations des fournisseurs, le taux de mise en service dans les délais, ainsi que le taux de mise hors service dans les délais. Un bilan réalisé sur une période d'une année, de septembre 2009 à septembre 2010, concernant les mises en service avec déplacement, ne permet pas de mettre en évidence de traitement discriminatoire entre les fournisseurs. Les deux autres indicateurs ne sont pas exploitables à ce stade dans la mesure où, d'une part, il n'y a aucune réclamation enregistrée à ce jour de la part des fournisseurs alternatifs et, d'autre part, le nombre de mises hors service pour les fournisseurs alternatifs est trop faible pour être significatif.

Régaz a organisé le 26 mai 2010 avec les fournisseurs actifs sur son réseau une réunion destinée à présenter les offres commerciales, les indicateurs de qualité de service et à créer un cadre d'échanges sur les différentes problématiques rencontrées. Régaz indique son intention de reconduire chaque année l'organisation de ce type de réunions, propices à la transparence et à la non-discrimination entre les fournisseurs.

2. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles (ICS)

2.1. Les systèmes d'information

Les systèmes d'information de Régaz et de sa filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux sont entièrement séparés.

L'accès aux différentes applications (finances, comptabilité, achats, stocks) est géré par mot de passe. L'accès est nominatif et dépend de l'entreprise de rattachement (Régaz ou Gaz de Bordeaux). Le système de gestion des accès informatiques dépend directement des mouvements de personnel. Chaque entreprise dispose de son propre site intranet. Les applications utilisées pour la gestion des ressources humaines sont gérées par un prestataire externe.

2.2. La protection des ICS dans les relations contractuelles

Régaz a mis en place, en 2009, une procédure de gestion des mutations vers le secteur non régulé. Un courrier de notification est remis aux agents à l'occasion de leur départ. Ce courrier impose une période de sabbatique de deux mois sans accès aux ICS en cas de départ d'agent de Régaz vers la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux. En 2010, aucun agent de Régaz n'a quitté le domaine régulé pour rejoindre Gaz de Bordeaux.

La protection des ICS est également intégrée dans les contrats de prestations de service avec les tiers.

2.3. La formation des agents sur les ICS

Une auto-formation orientée sur la protection des informations commercialement sensibles est disponible sur le site intranet de Régaz. La CRE considère que ce module accessible facilement à l'ensemble des agents n'est pas suffisant en lui-même mais vient compléter les actions de formation organisées de façon plus formelle. (cf. Annexe 1, partie I, chapitre a)

2.4. Les dispositifs de protection des ICS dans les locaux

Les services de Régaz sont hébergés sur deux sites distincts (Bacalan et Ravezies).

Le site de Bacalan héberge l'ensemble de la direction déléguée à la distribution de Régaz ainsi qu'une équipe logistique de la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux. Régaz a mis en place un accès badgé à ses bâtiments entre 12h00 et 14h00. Le reste de la journée, ces accès sécurisés ne sont pas activés. La plage horaire limitée d'activation du contrôle d'accès vise à protéger l'accès au site, en particulier durant les heures de déjeuner, car un service de restauration collective est proposé sur le site de Bacalan à l'ensemble des agents des entreprises des industries électriques et gazières. Ces agents sont de fait autorisés à pénétrer sur le site par le point de contrôle principal situé à son entrée. Compte tenu de cette situation, une extension de la plage horaire d'activation des contrôles d'accès aux bâtiments serait de nature à renforcer la protection des ICS. Des réflexions sont en cours en vue d'un éventuel déménagement du site de Bacalan.

Le site de Ravezies dispose également d'un contrôle d'accès principal. Ce bâtiment, qui comprend 3 étages, est en partie occupé par les équipes de Gaz de Bordeaux et par celles des services communs de Régaz (informatique, courrier, comptabilité, finances et direction générale). L'ensemble des services communs sont situés au 3^{ème} étage à l'exception des services informatiques, hébergés au 1^{er} étage comme que la filiale Gaz de Bordeaux. Les accès aux différents étages ont été récemment sécurisés, il est dorénavant nécessaire de disposer d'un badge pour y entrer et ce à tout moment de la journée.

Bien que la direction administrative et financière ne traite que de données agrégées transmises par le GRD, la CRE observe que le directeur des affaires financières qui a accès à l'ensemble des éléments comptables, et donc aux montants des factures des fournisseurs présents sur le réseau de Régaz, est président du conseil d'administration de Gaz de Bordeaux. Cette situation illustre que 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 Gaz de Bordeaux aux services généraux de Régaz est susceptible de porter atteinte à l'indépendance du gestionnaire de réseau. En effet, même si les agents des services généraux sont soumis, au même titre que l'ensemble des agents de Régaz, aux dispositions du code de bonne conduite, la CRE considère qu'il est important de veiller à organiser une sensibilisation périodique de ces agents sur les principes du code de bonne conduite et en particulier sur la protection des ICS.

3. Le suivi de l'application du code de bonne conduite

Le directeur délégué à la distribution est actuellement responsable du pilotage des actions relatives au respect du code de bonne conduite de Régaz, de la mise à jour du code et de la rédaction du rapport annuel sur sa bonne application. Pour ce faire, il s'appuie sur le chef de service Maîtrise d'ouvrage réseau, le chef du département Accès au réseau, ainsi que sur le service des ressources humaines.

Comme la CRE l'a déjà signalé dans son rapport 2009, ce schéma d'organisation, en particulier dans sa fonction de contrôle, devra faire l'objet d'une attention particulière dans le cadre des dispositions 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.

Pour satisfaire à ces dispositions, Régaz envisage de nommer un cadre chargé du respect du programme d'engagements, rattaché à la fonction ressources humaines afin de le rendre indépendant de tout enjeu commercial.

3.1. Le traitement des réclamations

Régaz a mis en place une procédure de suivi des réclamations des fournisseurs et des tiers et l'applique dans le cadre d'un système certifié ISO 9001. Cette procédure et le formulaire de dépôt de réclamation sont disponibles sur le site Internet de Régaz.

Sur la période de janvier à octobre 2010, Régaz fait état de 23 cas de réclamations émanant de fournisseurs et de 128 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 85 % 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. Sur l'exercice 2009-2010, aucune réclamation de ce type n'a été enregistrée.

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

- Les actions qui n'ont pu aboutir

La séparation des locaux de Régaz avec la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux n'est pas achevée.

Régaz devra également renforcer ses actions en matière de protection des ICS, s'agissant de l'accès à ses locaux.

- Les pistes d'approfondissement du plan d'actions

Régaz doit poursuivre les actions visant à l'amélioration de l'indicateur permettant un pilotage fin et régulier des risques en matière de discrimination.

Régaz devra également porter une attention particulière à la question du schéma d'organisation pour le suivi de l'application du code de bonne conduite dans le cadre des dispositions d) de l'article 26 de la directive n° 2009/73.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

Une enquête portant sur la satisfaction des fournisseurs a été réalisée par Régaz en avril 2010. Les questions ont été transmises aux trois fournisseurs actifs sur son réseau. Une synthèse des résultats de cette enquête est disponible sur le site Internet privé de Régaz réservé aux fournisseurs actifs.

Les résultats de cette enquête sont globalement satisfaisants tout en faisant apparaître des marges de progrès possibles sur la clarté et la convivialité du portail Internet ainsi que sur les conditions de mises à disposition et la qualité des flux d'informations rendus disponibles, en particulier les relèves.

4. Demands de la CRE

La CRE demande à Régaz :

- 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 ;
- de pérenniser les actions de formation relatives au code de bonne conduite, en particulier à destination des agents directement en contact avec les clients et mettre en place de telles actions ciblées sur les agents des services support.

Réseau GDS

Le réseau géré par Réseau GDS dessert, sur 83 communes, 110 000 clients dont environ 2 000 sont alimentés par d'autres fournisseurs que le fournisseur historique à fin septembre 2010. A fin 2010, 9 fournisseurs sont actifs sur ce réseau.

La séparation juridique des activités de fourniture et de la 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 Réseau GDS 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. Actions menées en matière de transparence, objectivité et non-discrimination

1.1. Mesures à l'égard des agents

Le code de bonne conduite du gestionnaire de réseau de Réseau GDS n'a pas subi de modification en 2010. Conformément aux demandes de la CRE, des actions de formation ont été mises en œuvre en cours d'année afin de rappeler aux agents leurs obligations en matière de protection des informations commercialement sensibles et de non-discrimination vis-à-vis des différents fournisseurs. Ces formations ont concerné en priorité la quarantaine d'agents susceptibles d'être en contact direct avec les clients raccordés sur le réseau de Réseau GDS : les agents en charge de l'accueil du numéro général d'accueil, les agents en charge de la réception des appels de tiers sur le numéro d'urgence gaz ainsi que les agents responsables de la maintenance des postes de détente comptage.

1.2. Mesures complémentaires en matière de non-discrimination et de transparence

Dans son rapport 2009, la CRE a demandé au gestionnaire du réseau de distribution de communiquer à l'ensemble des fournisseurs les informations relatives à son programme de développement du réseau de distribution. Le GRD met désormais régulièrement à disposition de ses expéditeurs, soit tous les deux mois environ, la liste des extensions dont la décision de réalisation a été arrêtée. Ces informations sont mises à disposition par l'intermédiaire du site Internet privé destiné aux expéditeurs et ne concerne pas les extensions de réseau qui résultent d'une offre de raccordement portée directement par un fournisseur ou un installateur.

Le GRD a mis en place, depuis janvier 2007, 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 du code de bonne conduite n'est parvenue au GRD depuis la mise en place de cet indicateur. Un groupe de travail portant sur les indicateurs de non-discrimination regroupant ERDF, GrDF, GRTgaz, TIGF et RTE s'est réuni en 2009. Chacun des participants a présenté à cette occasion un projet d'indicateur. Certains de ces projets ont été transmis au GRD de Réseau GDS pour lui permettre d'enrichir son indicateur relatif à la non-discrimination, conformément à la demande de la CRE formulée dans son rapport 2009. Aucune évolution de l'indicateur de non-discrimination n'a été mise en place par le GRD au cours de l'année 2010.

La CRE renouvelle ainsi sa demande au GRD d'enrichir l'indicateur relatif à la non-discrimination afin de disposer d'un outil adapté à un suivi précis et régulier des résultats atteints en matière de non-discrimination.

2. Actions menées en matière de protection des informations commercialement sensibles (ICS)

2.1. Les systèmes d'information

En 2009, le gestionnaire de réseau de Réseau GDS et la filiale de commercialisation Enerest utilisaient le même système de gestion des clients raccordés. Conformément aux demandes de la CRE, les systèmes d'information d'Enerest et du GRD sont totalement séparés depuis le 1^{er} juin 2010.

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 d'un fournisseur. Réseau GDS indique qu'aucun salarié n'a quitté le gestionnaire de réseau de distribution pour rejoindre un fournisseur de gaz naturel depuis la création de Réseau GDS, 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 explicite rappelant ses obligations légales en matière de confidentialité. Par ailleurs, un engagement de confidentialité a été signé par l'ensemble des agents du gestionnaire de réseau de Réseau GDS en août 2004, mettant l'accent sur la confidentialité des informations commercialement sensibles et rappelant que tout manquement à cette obligation de confidentialité, générale ou spécifique, peut faire l'objet d'une procédure disciplinaire. La CRE considère qu'il serait judicieux, en complément de la mesure précédente, que la mise en place éventuelle d'un sas soit envisagée au cas par cas, en fonction du niveau de sensibilité du poste de l'agent quittant le secteur régulé en matière de détention d'ICS.

En outre, 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, ces prestations relèvent essentiellement du génie civil, domaine qui ne nécessite en l'occurrence pas de disposition particulière en matière de protection d'ICS.

2.3. La formation des agents sur les ICS

Réseau GDS n'a pas mis en œuvre d'action de formation qui soit spécifique à la thématique de la protection des ICS. Les actions de formation plus générales sur le respect du code de bonne conduite sont abordées au point I) a) ci-avant.

2.4. La sécurisation des locaux

Les services de Réseau GDS sont hébergés sur deux sites distincts, situés respectivement place des Halles et rue du Doubs. La séparation des locaux entre Réseau GDS et sa filiale de commercialisation Enerest n'est pas achevée.

Le bâtiment situé place des Halles héberge la direction générale, le secrétariat général, la direction financière et la direction de la communication de Réseau GDS et accueille également la filiale de commercialisation Enerest. Bien que des règles de protection des bureaux et des armoires aient été mises en œuvre dans les services généraux de Réseau GDS, cette situation est de nature à favoriser les risques de divulgation d'informations commercialement sensibles au bénéfice de la filiale de commercialisation Enerest.

Depuis le 1^{er} septembre 2010, les agents du service développement énergie gaz (SDEG) du gestionnaire de réseau ne sont plus hébergés au même étage que les salariés de la filiale de commercialisation Enerest. Les agents du SDEG sont dorénavant hébergés au 3^{ème} étage du bâtiment de la place des Halles dans des locaux dont l'accès est sécurisé par badge. Cette mesure de séparation des locaux constitue un progrès significatif dans la mesure où la cohabitation, au même étage, du SDEG en charge des développements du réseau et des raccordements de nouveaux clients avec la filiale de commercialisation Enerest n'était pas de nature à garantir l'absence de discrimination.

Le bâtiment de la rue du Doubs, situé à plusieurs kilomètres de la place des Halles, héberge quant à lui l'ensemble de la direction du gestionnaire de réseau de distribution de Réseau GDS, à l'exception du SDEG évoqué ci-dessus.

3. Le suivi de l'application du code de bonne conduite

Le directeur délégué à la distribution est actuellement responsable du pilotage des actions relatives au respect du code de bonne conduite pour les agents de sa direction et de la mise à jour du code. Il s'appuie pour ce qui concerne les actions de contrôle et la rédaction du rapport annuel sur l'application du code de bonne conduite sur la mission qualité sécurité environnement de Réseau GDS.

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 48 h.

Au 30 septembre 2010, Réseau GDS a reçu 13 réclamations émanant de clients, ainsi que 3 émanant de fournisseurs. L'ensemble de ces réclamations ont été traitées sous 21 jours. Réseau GDS observe que les réclamations collectées ne concernent ni l'indépendance du gestionnaire de réseau, ni le respect du code de bonne conduite.

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

- Les actions qui n'ont pu aboutir

Le GRD de Réseau GDS n'a pas fait évoluer son indicateur de non-discrimination en 2010 et doit viser à la mise en place d'un indicateur permettant un pilotage fin et régulier des risques en matière de discrimination.

Réseau GDS n'a pas formellement établi de procédure de gestion des départs des agents vers le secteur non-régulé. La CRE considère qu'il serait judicieux que la mise en place éventuelle d'un sas d'une durée indicative d'un ou deux mois soit envisagée, au cas par cas, en fonction du niveau de sensibilité du poste considéré en matière de détention d'ICS.

- Les pistes d'approfondissement du plan d'actions

En dépit du progrès significatif qu'a constitué la fin de la cohabitation au même étage du SDEG et de la filiale de commercialisation Enerest, la séparation des locaux de Réseau GDS avec la filiale de commercialisation Enerest n'est pas achevée.

Réseau GDS devra porter une attention particulière à la sensibilisation régulière de l'ensemble de ses agents à leurs obligations en lien avec le code de bonne conduite.

3.3. Les contrôles effectués et leurs enseignements

La mission qualité sécurité environnement de Réseau GDS a procédé, à la demande du directeur du GRD, à une enquête de satisfaction auprès des fournisseurs actifs sur son réseau au cours du 1^{er} semestre 2010. Les résultats de cette enquête ne font pas apparaître de dysfonctionnement majeur concernant le respect du code de bonne conduite. Bien que les fournisseurs semblent globalement satisfaits de la qualité des prestations du GRD de Réseau GDS, en amélioration par rapport à 2009, plusieurs d'entre eux font toutefois état d'une légère insatisfaction liée à la difficulté de naviguer sur le site Internet du GRD.

4. Demandes de la CRE

La CRE demande à Réseau GDS :

- de mettre fin au partage de ses locaux avec la filiale de commercialisation Enerest ;
- d'enrichir son indicateur de non-discrimination ;
- de renforcer son dispositif de gestion des départs du secteur régulé, en envisageant par exemple la mise en place éventuelle de sas dont la durée pourrait être adaptée en fonction des postes concernés ;
- de pérenniser les actions de formation relatives au code de bonne conduite en particulier à destination des agents directement en contact avec les clients et mettre en place de telles actions ciblées sur les agents des services support.

ANNEXE 3

EVALUATION DETAILLEE DE L'INDEPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE DISTRIBUTION

ERDF

1. Une indépendance fonctionnelle à consolider

1.1 Une séparation physique à gérer sur le long terme

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 2009 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. ERDF indique toujours mettre en œuvre ces actions. ERDF n'a pas mis à jour son recensement national effectué en 2009 des sites occupés à la fois par EDF et ERDF (ils étaient 239 en 2009).

La CRE a effectué, en 2010, un audit sur la gestion immobilière par le service commun à ERDF et à GrDF sur une des 8 régions du service commun. La CRE a observé que, sur la région, le nombre d'implantations partagées avec les groupes EDF et GDF SUEZ est en diminution importante depuis 2006, grâce à la mise en œuvre d'un plan d'actions volontariste en cours d'achèvement. A terme, dans cette région, la proportion de locaux partagés par les services communs et les fournisseurs historiques, mais sécurisés, ne représentera que 10 % de l'ensemble des implantations. Ce plan d'actions met en œuvre toutes les séparations économiquement bénéfiques pour les gestionnaires de réseaux et seulement celles-ci. Aucun surcoût n'est donc supporté par les utilisateurs du réseau au titre de cette démarche.

Lors de cet audit, l'entité auditée a indiqué ne pas avoir reçu de demande de la part du niveau national d'ERDF d'effectuer une évaluation du budget nécessaire pour réaliser la séparation de ces sites. Celle-ci pourrait être effectuée à la maille nationale sur la base de ratios.

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 au plan d'actions pris au titre du code de bonne conduite.

1.2 Une autonomie sur les fonctions support encore à consolider

ERDF dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses activités cœur de métier.

La CRE rappelle que les lignes directrices de l'ERGEG prévoient que « *le gestionnaire de réseau doit avoir suffisamment de ressources humaines et financières pour garantir son indépendance et exercer un pouvoir de décision effectif. Cela inclut le fait d'avoir assez de ressources pour préparer les décisions, évaluer les alternatives et être assisté par des consultants externes. [...] Le gestionnaire de réseau peut choisir de recourir aux services généraux de la maison-mère, s'il démontre que ce choix conduit à minimiser ses coûts et ne conduit pas à une dépendance injustifiée. Ces services doivent être rendus en application de contrats précis tenus à la disposition du régulateur. Certains services, en particulier ceux stratégiques tels que les services juridiques, de relation avec les autorités publiques, de contrôle, doivent être effectués en propre par le gestionnaire de réseau* ».

La CRE a effectué, en 2010, un audit sur l'activité de recherche et développement (R&D) d'ERDF. ERDF a fait le choix de ne pas mener cette activité en propre en interne, mais de poursuivre le recours à un prestataire quasi-unique de R&D qui est EDF. ERDF justifie ce choix par un motif d'efficacité.

EDF est en effet tenu par ERDF comme le partenaire le plus au fait des problématiques, enjeux et contraintes en question, et le plus expert dans son domaine d'activité. ERDF invoque également des opportunités de mutualisation de la R&D avec différentes composantes du groupe EDF (RTE et EDF SEI). ERDF assure un contrôle de l'exécution de ces prestations et des livrables qui en découlent. ERDF considère mener une veille importante sur les activités et les compétences d'autres centres d'expertise et estime que cette connaissance des prestataires alternatifs possibles conforte à ce jour le choix de poursuivre l'achat de cette prestation à EDF R&D. Les relations avec EDF dans ce domaine s'inscrivent dans un cadre contractuel qu'il est possible d'auditer. Les modalités d'organisation mises en place en matière de R&D confient le rôle décisionnaire à ERDF. Pour assurer ce rôle, ERDF définit un plan d'orientation pluriannuel de R&D, avec le concours de son prestataire de service R&D, EDF, qui intervient dans cette phase en tant que conseil.

Conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, ERDF peut recourir aux services de la maison-mère en matière de R&D sous certaines conditions et notamment en s'assurant que l'organisation retenue ne pèse pas sur son indépendance du fait de la relation exclusive avec EDF, et de l'orientation des choix en matière de R&D qui est faite conjointement avec EDF SA.

La CRE a effectué en 2010 un audit sur la gestion immobilière par le service commun à ERDF et à GrDF sur une des 8 régions du service commun. Les modalités d'organisation mises en place en matière de gestion immobilière confient le rôle décisionnaire au service commun à ERDF et GrDF, ce qui est conforme à l'exigence d'indépendance posée par les directives 2003/54/CE et 2003/55/CE sur le plan « de l'organisation et de la prise de décision », en matière de gestion immobilière. Il convient également de noter que la filialisation des activités de distribution des groupes EDF et GDF SUEZ a conduit à un renforcement important des moyens des gestionnaires de réseaux de distribution en matière de gestion immobilière, et que les relations dans ce domaine s'inscrivent désormais dans un cadre contractuel qu'il est possible d'auditer. Une bonne partie des prestations concrètes reste toutefois confiée aux groupes. Comme pour toute prestation réalisée par les maisons-mères, ERDF et GrDF doivent s'assurer qu'elles sont réalisées au meilleur coût pour ce qui les concerne, et qu'elles ne conduisent pas, en pratique, seules (ce n'est pas le cas en l'occurrence) ou avec d'autres, à remettre en cause leur indépendance en matière de prise de décision.

Suite aux constats déjà effectués en 2009 et 2010, et conformément aux lignes directrices de l'ERGEG, la CRE estime nécessaire qu'ERDF établisse une note de stratégie d'achat démontrant la pertinence, pour chaque domaine, du recours aux services de la maison-mère en lieu et place d'un appel au marché.

1.3 Une indépendance des dirigeants à renforcer

ERDF est une société anonyme à directoire et conseil de surveillance, filiale d'EDF SA.

Le conseil de surveillance est composé de cinq représentants des salariés, deux représentants de l'Etat et huit membres désignés par les actionnaires de façon à former la majorité du conseil de surveillance. La liste des membres du conseil de surveillance d'ERDF est publiée sur le site Internet <http://www.erdistribution.fr/>, et indique, le cas échéant, leurs fonctions au sein d'EDF (EDF SA et groupe EDF). Toutefois, contrairement aux recommandations de la CRE et aux lignes directrices de l'ERGEG, le conseil de surveillance d'ERDF ne compte aucune personnalité indépendante.

Les statuts d'ERDF prévoient que la société est dirigée par un directoire composé au maximum de cinq membres désignés par le conseil de surveillance, sur proposition du président du directoire, lui-même désigné par le conseil de surveillance. Les statuts prévoient, en outre, que le directoire dans son ensemble est nommé pour une durée de cinq ans. Cette durée est alignée sur celle des membres du conseil de surveillance, ce qui est conforme aux recommandations de la CRE.

2. Les garanties des intérêts professionnels : des possibilités limitées par le droit

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.

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. 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. Il paraîtrait souhaitable de suivre les recommandations de l'ERGEG qui invitent à déterminer la rémunération variable des dirigeants en fonction de critères liés à la seule performance du gestionnaire de réseau.

3. Une indépendance décisionnelle formellement garantie

3.1 Règles générales de décision

Les règles générales de décision sont formellement déterminées par les statuts d'ERDF. En 2010, ERDF a rendu public ses statuts via son site Internet, améliorant ainsi la transparence de la société et répondant à une demande de la CRE.

Les statuts d'ERDF (article 19) confèrent formellement au directoire, et en particulier à son président, les pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la société. Il est précisé que *« le directoire est seul compétent pour mettre en œuvre les opérations qui concourent directement à l'exploitation, à l'entretien et au développement du réseau public de distribution d'électricité »*. De plus, le président du directoire est responsable, pour ce qui relève de l'activité de distribution, de la mise en œuvre du contrat de service public conclu avec l'État et il rend compte pour cela annuellement au ministre chargé de l'énergie. De la même façon, le président du directoire est responsable de la définition et de la mise en œuvre du code de bonne conduite et en rend compte annuellement à la CRE.

Ces compétences s'exercent sous la supervision du conseil de surveillance dans les conditions prévues par les statuts qui reprennent pour cela les dispositions du droit commun des sociétés. Deux seuils sont fixés par les statuts, au-delà desquels le conseil de surveillance doit être consulté préalablement, ou peut s'opposer, à toute décision du directoire. Le conseil de surveillance est ainsi consulté préalablement à toute décision d'investissement sur le système d'information ou sur le parc immobilier qui excède un montant unitaire supérieur à 20 millions d'euros. Le conseil de surveillance peut également s'opposer à la constitution de sûretés ou garanties de toute nature, lorsque ces opérations excèdent un montant supérieur à 20 millions d'euros. Le conseil de surveillance peut aussi s'opposer aux achats (hors système d'information et immobilier) et cessions d'actifs, qui franchissent le seuil de 5 millions d'euros lorsque ces opérations ne concourent pas directement à l'exploitation, à l'entretien et au développement du réseau public de distribution. Par exception, l'achat et la vente de valeurs mobilières de placement réalisés dans le cadre de la gestion de la trésorerie courante ne requièrent pas l'autorisation préalable du conseil de surveillance, ce dernier devant toutefois être informé de telles opérations.

Les statuts n'ayant pas évolué depuis 2009, les observations de la CRE continuent de s'appliquer. La CRE considère donc que les statuts d'ERDF garantissent formellement, 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.

3.2 Décisions en matière de communication

3.2.1 Des actions positives engagées, ponctuées de résultats

La communication sur le rôle et les missions d'ERDF figurait en tant qu'objectif du plan d'actions 2009 d'ERDF. Ainsi, comme demandé par la CRE, ERDF avait engagé des actions de notoriété fin 2009 en particulier en menant une campagne publicitaire diffusée à la télévision et dans la presse écrite, tant nationale que régionale. Cette démarche est positive. Relancée à l'été 2010, cette campagne a été complétée par une autre campagne lancée à l'automne 2010, intitulée *« Donnons un nouveau rythme à la ville »*, mais aussi par la diffusion sur d'autres supports : presses régionales et locales, bannières Internet, présence sur l'application dédiée à un smartphone d'une chaîne thématique consacrée à la météo. Au vu du caractère récent de la filialisation des activités de gestionnaire de

réseau de distribution et du poids du groupe EDF, les efforts pour accroître la notoriété d'ERDF, contribuent à faire connaître la société et ses missions spécifiques, et donc à améliorer la transparence vis-à-vis d'utilisateurs qui devraient être plus nombreux à se tourner directement vers le gestionnaire de réseau de distribution pour des sujets relevant de sa compétence. Ces efforts sont couronnés de succès comme le montre la progression de la notoriété d'ERDF (cf. annexe 1 § 3.3.2).

Certaines des mesures mises en place par ERDF au cours des années passées se sont achevées en 2010 : le logo-typage des véhicules (98 % des véhicules toutes régions confondues) et des tenues des agents, la séparation des adresses postales entre les entités ERDF et EDF SA. D'autres mesures sont en cours de réalisation. Ainsi du remplacement des enseignes qui est en cours sur l'ensemble du territoire après que la phase pilote sur le département de la Mayenne ait été achevée en 2010. Le délai de déploiement pour les 1000 sites ERDF est estimé par la société à 18 mois.

Par ailleurs, conformément à une demande de la CRE, ERDF a précisé et organisé en 2010 sa propre politique de crise. Elle a ainsi mis à jour en mars 2010 sa note interne relative à la gestion des événements graves et importants, en tenant compte du retour d'expérience fait sur les événements climatiques récents. Cette note précise que, concernant les relations avec les fournisseurs, *« conformément au contrat GRD-F, au déclenchement de la crise, ERDF communique aux fournisseurs de la zone touchée les coordonnées de la cellule de crise régionale. Pendant la crise la cellule de crise régionale transmet régulièrement par courriel des informations sur l'évolution des dépannages et reçoit celles des fournisseurs d'énergie. A la clôture de la cellule de crise, ERDF informe par mail les fournisseurs d'énergie et leur communique les zones restant non alimentées. Sous cinq jours ouvrés, elle leur communique le bilan des points de livraison touchés au cours de la crise »*. Ainsi, le fournisseur EDF doit recevoir la même information que l'ensemble des autres fournisseurs. Il convient néanmoins de noter que les procédures décrites dans cette note prévoient, suivant les enjeux, qu'une information spécifique est donnée aux délégués régionaux d'EDF SA pour les régions concernées, ainsi que, le cas échéant, à la présidence d'EDF SA. S'agissant de l'information éventuellement dédiée aux délégués régionaux d'EDF SA, la note précise qu'elle doit s'inscrire dans le respect des principes du code de bonne conduite d'ERDF. Il est prévu qu'une information spécifique est communiquée à EDF SA pour les « risques qui peuvent porter atteinte à l'image du groupe EDF ». Cette expression est une indication utile même si elle est large d'interprétation et permet de couvrir de nombreux cas d'évènements « importants ou graves ». Dans tous les cas, l'information délivrée à EDF SA ne doit pas favoriser la société dans son activité de fournisseur, et ERDF doit s'employer à rester indépendant dans sa communication s'agissant de problématiques touchant à la seule gestion des réseaux de distribution. De la même manière, EDF SA ne doit pas utiliser l'argument de l'image du groupe EDF pour produire une communication de crise qui induirait une confusion entre les activités en monopole et les activités du domaine concurrentiel du groupe.

Cette note précise également que *« le rôle du délégué régional [d'EDF] n'interfère pas avec le pilotage des moyens opérationnels : celui-ci reste de la responsabilité d'ERDF »*. ERDF est donc le seul pilote des moyens d'intervention sur le réseau public de distribution.

ERDF a procédé à des contrôles en 2010 et a constaté que cette note était connue, qu'elle était déployée auprès des responsables chargés d'assurer une permanence et qu'elle était appliquée. ERDF a également eu recours à un audit externe qui a permis de constater que les progrès d'ERDF en matière de communication vis-à-vis des communes ont été appréciés.

ERDF constate toutefois que des progrès pourront encore être réalisés :

- les informations communiquées sur les incidents en cours via des serveurs vocaux, en cas de saturation de ses centres d'appel, doivent être complétées et fiabilisées, notamment concernant les délais de rétablissement du courant ;
- le dispositif « correspondants tempête des collectivités locales » pourrait être généralisé ;
- les clients particuliers et petits professionnels attendent plus d'information de la part d'ERDF pendant leur attente de dépannage et après l'intervention, mais aussi sur les actions menées par ERDF pour fiabiliser le réseau.

Enfin, EDF a communiqué à propos de la signature, en présence du président du directoire d'ERDF avec l'ensemble des organisations syndicales d'un accord relatif à la formation au sein du groupe. Ce domaine fait partie des domaines de communication légitimes d'EDF en tant qu'actionnaire d'ERDF et tête de groupe.

3.2.2 Une confusion ERDF – EDF persistante

Malgré la demande de la CRE en ce sens et les lignes directrices de l'ERGEG, 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 :



3.3 Décisions en matière d'investissements : une position de principe commune à ERDF et EDF

ERDF et son actionnaire EDF considèrent que l'autofinancement devrait être un mode de financement privilégié des investissements, et en particulier des investissements de renouvellement, compte tenu du fait que la société n'est pas propriétaire des biens inclus dans le périmètre de ses concessions, contrairement à la quasi-totalité des gestionnaires de réseaux de distribution européens. Ils considèrent en revanche que le recours à l'endettement est envisageable dans le cas d'investissements de développement.

4. Propositions de la CRE

La situation d'ERDF au regard des critères de l'indépendance est encore perfectible. La CRE demande donc à ERDF :

- d'établir une note de stratégie d'achat démontrant la pertinence, pour chaque domaine, du recours aux services de la maison-mère en lieu et place d'un appel au marché ;
- de poursuivre les travaux relatifs à la séparation des bâtiments.

En outre, la CRE estime souhaitable :

- 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 tenir compte des recommandations de l'ERGEG relatives à la détermination de la rémunération variable des membres du directoire d'ERDF.

GrDF

1. Une indépendance fonctionnelle à consolider

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

1.1. Une séparation physique à gérer sur long terme

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 et 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 recommandée par les lignes directrices de l'EREGG.

Dans le cadre des mesures internes 2010 en lien avec le code de bonne conduite, GrDF s'est engagé à ce que ses locaux soient séparés des structures non régulées. GrDF partage encore actuellement 18 % des 282 sites pour lesquels il détient un titre d'occupation avec des entités du secteur non régulé : GDF SUEZ ou EDF. Lorsque la séparation effective des locaux n'a pu être mise en œuvre, des solutions transitoires de sécurisation des accès par badge ou digicode ont été engagées.

La CRE a effectué en 2010 un audit sur la gestion immobilière par le service commun à GrDF et à ERDF sur une des 8 régions du service commun. Le nombre d'implantations partagées avec les groupes GDF SUEZ et EDF est en diminution importante depuis 2006 grâce à la mise en œuvre d'un plan d'actions volontariste en cours d'achèvement. A terme, la proportion de locaux partagés par le service commun et les fournisseurs historiques, mais sécurisés, ne représentera que 10 % de l'ensemble des implantations dans la région audité. La CRE prend bonne note des progrès réalisés en matière immobilière et encourage le service commun à poursuivre ses actions de sécurisation et de séparation du parc immobilier régional.

1.2. Une autonomie sur les fonctions support à consolider

GrDF dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses activités de cœur de métier.

La CRE rappelle que les lignes directrices de l'EREGG recommandent que « *le gestionnaire de réseau doit avoir suffisamment de ressources humaines et financières pour garantir son indépendance et exercer un pouvoir de décision effectif. Cela inclut le fait d'avoir assez de ressources pour préparer les décisions, évaluer les alternatives et être assisté par des consultants externes. [...] Le gestionnaire de réseau peut choisir de recourir aux services généraux de la maison-mère, s'il démontre que ce choix conduit à minimiser ses coûts et ne conduit pas à une dépendance injustifiée. Ces services doivent être rendus en application de contrats précis tenus à la disposition du régulateur. Certains services, en particulier ceux stratégiques tels que les services juridiques, de relation avec les autorités publiques, de contrôle, doivent être effectués en propre par le gestionnaire de réseau* ».

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 la liant 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.

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, la note indique que le prix doit « *refléter la réalité des coûts ou des tarifs applicables* ».

GrDF et les autres entités du groupe GDF SUEZ sont liées 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 contrats de service portant principalement sur les domaines des systèmes d'information, de la recherche, des ressources humaines et de l'immobilier avec les services support du groupe GDF SUEZ. Au-delà de ces contrats de service, GrDF et GDF SUEZ sont également liés par des contrats de prêt à long terme et de gestion des flux de trésorerie. Les principales caractéristiques de l'ensemble de ces contrats ont été présentées par GrDF à la CRE lors d'un audit effectué le 26 mai 2010. Ce niveau d'analyse global n'a donné lieu à aucune observation particulière en lien avec les conditions d'applications de la note d'organisation relative aux contrats de prestation. La CRE estime toutefois nécessaire que GrDF veille en particulier à l'encadrement strict de la confidentialité des contrats de prestations en matière de recherche et de services de gestion des ressources humaines.

La CRE a effectué en 2010 un audit sur la gestion immobilière par le service commun à ERDF et à GrDF sur une des 8 régions du service commun. Les modalités d'organisation mises en place en matière de gestion immobilière confient le rôle décisionnaire au service commun à ERDF et GrDF. Il convient de noter que la filialisation des activités de distribution des groupes EDF et GDF SUEZ a conduit à un renforcement des moyens des gestionnaires de réseaux de distribution en matière de gestion immobilière et que les relations dans ce domaine s'inscrivent désormais dans un cadre contractuel. Une bonne partie des prestations concrètes reste toutefois confiée aux groupes des deux gestionnaires de réseaux. Comme pour toute prestation réalisée par les maisons-mères, GrDF doit s'assurer qu'elles sont réalisées au meilleur coût pour ce qui la concerne, et qu'elles ne conduisent pas, en pratique, à remettre en cause son indépendance en matière de prise de décision.

1.3. La structure de gouvernance de GrDF est susceptible de limiter son indépendance

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 sont publiées sur le site Internet de GrDF.

Le conseil d'administration compte deux administrateurs indépendants : M. Bruno Bourg-Broc, maire de Châlons-en-Champagne et M. Guy Dollé, ancien président de la direction générale d'Arcelor. Deux administrateurs de GrDF, dont son président, sont également membres du comité exécutif de GDF SUEZ et sont de ce fait appelés à prendre part à des décisions qui relèvent de la sphère concurrentielle. Les limites posées par les statuts aux pouvoirs des administrateurs indiquent notamment qu'ils doivent s'abstenir de statuer sur les décisions individuelles d'investissement en matière de réseau.

2. L'indépendance de GrDF passe par la garantie des intérêts professionnels

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

Les conditions d'emploi des salariés de GrDF sont déterminées par le statut des industries électriques 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. L'intéressement versé aux salariés est établi exclusivement à partir de critères liés à GrDF depuis la création de la filiale le 31 décembre 2007.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

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. 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 du service commun sont prises par le directoire de gouvernance, comprenant le directeur général de GrDF et le président du directoire d'ERDF.

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 n'est pas de nature à favoriser l'indépendance du directeur général et qu'il serait souhaitable d'aligner la durée de son mandat sur celle des administrateurs. 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. Les critères de détermination de la rémunération variable du directeur général sont fondés sur des critères objectifs liés à sa performance individuelle et à la performance du gestionnaire de réseau.

3. Une indépendance décisionnelle garantie

3.1. Règles générales de décision

Les lignes directrices de l'ERGEG recommandent d'éviter 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.

La CRE considère que l'article 18 des statuts de GrDF confère à son directeur général une autonomie de décision suffisante. En effet, ce dernier prévoit que les pouvoirs dont dispose le directeur général lui permettent d'agir de manière indépendante, notamment en ce qui concerne l'exploitation, l'entretien et le développement des réseaux.

3.2. Décisions en matière de communication

La communication externe de GrDF poursuit l'installation de son identité distincte de celle du fournisseur historique. En 2010, la construction de la notoriété de GrDF s'est traduite par des actions de communication d'envergure, tant au niveau national que local. La démarche « Avec vous GrDF en marche » permet le partage des missions et valeurs qui lient GrDF aux autorités concédantes, fournisseurs et clients finals. A cette occasion, 47 réunions externes comptant 1770 participants ont été tenues au cours du premier semestre 2010.

GrDF a également lancé au second semestre 2010 une campagne de promotion sur Internet destinée à promouvoir les avantages de l'usage du gaz naturel. L'objectif de cette campagne a été d'appuyer le développement des raccordements au gaz naturel vis-à-vis du grand public

Afin d'être visible par un maximum de personnes, la campagne a été référencée sur les pages d'accueil de sites Internet relatifs à l'environnement, à l'immobilier, au bricolage ainsi que sur différents portails d'information grand public. La visibilité médiatique de la marque GrDF a progressé en 2010. En effet, la mention explicite de GrDF dans les articles concernant l'entreprise est de 80 % : la progression de sa visibilité médiatique est de 20 points sur les 6 derniers mois. Il ressort également que celle-ci est fortement régionalisée, 82 % des articles proviennent de la presse locale.

Le travail de mise à jour de l'ensemble de la documentation, afin de retirer toute référence aux anciennes organisations et logos et d'être ainsi clairement identifié GrDF, est achevé. L'identité sonore de GrDF, en particulier sur les répondeurs et musiques d'attente téléphonique, a également été modifiée. Le marquage des véhicules et des vêtements image de marque au logo GrDF est finalisé. Le programme de pose de la signalétique des bâtiments a été lancé fin 2009, GrDF prévoit son achèvement pour la fin de l'année 2011. La signalétique routière va également être adaptée.

Une mesure interne de GrDF prévoit, en outre, que la promotion de l'accès au gaz naturel doit se faire en toute neutralité. L'examen des brochures et des différents documents de promotion de GrDF confirme l'absence d'orientation vers un fournisseur en particulier.

4. Propositions de la CRE

La situation de GrDF au regard des critères de l'indépendance est satisfaisante. Certains points peuvent toutefois être améliorés. La CRE demande donc à GrDF de :

- s'assurer des conditions d'encadrement et de recours aux services de la maison-mère ;
- poursuivre les travaux relatifs à la séparation des bâtiments.

Electricité de Strasbourg SA

1. Une indépendance fonctionnelle développée du fait du choix de filialiser les activités de fourniture du groupe

1.1 Une séparation physique délicate à réaliser

Les activités de gestionnaire de réseau de distribution d'ES sont réparties sur six sites, dont certains sont partagés avec le fournisseur du groupe ES : le siège social, dans le bâtiment « de l'avancée » qui abrite l'ensemble des activités de direction et support du groupe, ainsi qu'une agence commerciale d'Energies de Strasbourg SA ; trois agences de technique clientèle (une agence à Hagueneau, une à Molsheim et une agence à Strasbourg répartie sur deux sites) ; le centre de conduite du réseau HTA (sur un site partagé avec deux filiales, dont la filiale fournisseur du groupe ES). Aucune action de séparation géographique des locaux entre le GRD et le fournisseur du groupe ES n'est prévue à court terme par la direction d'ES. Cette décision est motivée par des raisons de coûts.

A défaut de séparation géographique des différents sites du groupe ES, un cloisonnement à l'intérieur des sites a été entrepris. Le système est opérationnel depuis le début de l'année 2009. Le contrôle d'accès avec mise en place de nouvelles fermetures et l'instauration de badges et d'identification a été complètement renouvelé ; des fermetures supplémentaires ont été mises en place, et les accès aux bâtiments tertiaires sont désormais contrôlés de manière exhaustive par un système électronique de contrôle d'accès par badge.

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, d'autant plus du fait de la proximité des identités visuelles des différentes entités du groupe (cf. infra : Décisions en matière de communication). ES devra donc mettre à profit toute opportunité ayant un coût économique acceptable pour mettre un terme à cette situation.

1.2 Des ressources propres développées

Du fait de son organisation passée et du choix de filialiser les activités de fourniture du groupe, ES dispose de ressources propres développées pour lui permettre de conduire de manière indépendante ses missions de gestionnaire de réseau de distribution.

ES est la société-mère d'un groupe de sociétés du secteur de l'énergie. Avant le 26 mai 2009, ES était une société verticalement intégrée unique comprenant une activité de gestionnaire de réseau de distribution (environ 600 personnes), une activité de fourniture (environ 200 personnes) et une activité de supports aux différentes composantes de la société (environ 150 personnes). Depuis le 26 mai 2009, ES a filialisé son activité de fourniture qui est désormais exercée par la société Energies Strasbourg SA.

Au sein d'ES ont été conservées les activités de tête de groupe, de support aux différentes composantes de la société et de gestionnaire de réseau de distribution. L'activité de gestionnaire de réseau y est organisée autour de deux pôles : une délégation au GRD et une direction technique. La délégation au GRD assure les fonctions de pilotage du gestionnaire de réseau de distribution, ce qui comprend le pilotage des investissements. La délégation au GRD est composée d'environ 50 personnes. Elle est dirigée par un délégué au GRD qui est assisté d'un adjoint. La direction technique assure les missions d'opérateur de réseau. Elle n'effectue pas de prestations pour le compte des activités concurrentielles de la filiale de fourniture, mais réalise des prestations à destinations d'entités extérieures au groupe (par exemple : des régies de distribution d'électricité et industriels). La direction technique compte environ 550 personnes. Ce mode d'organisation conduit à une séparation entre maîtrise d'ouvrage (la délégation au GRD) et mise en œuvre (la direction technique) au sein de la même personne morale. Il pourrait être vu comme proche d'une organisation en GRD léger, mais au sein de la même personne morale. Il est une conséquence de l'organisation passée d'ES.

Le choix fait par ES de conserver les services support 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. Les services du délégué au GRD assurent la maîtrise d'ouvrage et le pilotage des activités techniques, sont responsables de la planification et de l'exécution du plan d'investissement. Ils s'appuient sur la direction technique qui permet à ES d'assurer en propre l'exploitation du réseau. Ils peuvent également s'appuyer sur la direction en charge des relations avec les collectivités, la direction de l'innovation et des SI, la direction juridique ou de la direction financière, qui toutes concourent à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution à titre exclusif ou partiel. De plus, 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.

Le schéma de filialisation des activités à l'intérieur du groupe Electricité de Strasbourg et d'organisation des activités de gestionnaire de réseau de distribution au sein de la société Electricité de Strasbourg 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* ».

Au regard de l'interprétation de la Commission européenne, la séparation fonctionnelle prévue à l'article 15-2 de la directive 2003/54/CE n'est pas effective dès lors que la maison-mère contient le gestionnaire de réseau et assure le contrôle de la filiale chargée de la fourniture.

1.3 Indépendance des dirigeants : un schéma ad-hoc et incomplet

Du fait de ses organisations successives, ES a adopté un schéma ad-hoc pour garantir l'indépendance des dirigeants du GRD. Société-mère d'un groupe de sociétés du secteur de l'énergie, ES est aussi une société anonyme faisant appel public à l'épargne et dont l'actionnaire majoritaire est le groupe EDF (environ 88 % du capital social, les parts sociales restantes sont détenues en partie par les salariés du groupe ES).

ES est gouverné par un conseil d'administration, dont le président non exécutif, élu en septembre 2010, est par ailleurs directeur exécutif du groupe EDF. La précédente présidente non exécutive d'ES était également membre du comité directeur d'EDF. Il convient de noter à ce propos que le fournisseur EDF n'a pas conclu de GRD-F avec ES et est très peu actif sur la zone desservie par ES (quelques clients en contrat CARD), comme c'est le cas sur les zones desservies par d'autres entreprises locales de distribution.

Le conseil d'administration détermine les orientations de l'activité de la société, veille à leur mise en œuvre et délibère obligatoirement et préalablement à toute décision, sur les grandes orientations stratégiques, économiques, financières ou technologiques de l'entreprise. De même, le conseil d'administration d'ES approuve la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution qui lui est soumise par le délégué au gestionnaire du réseau de distribution.

Les statuts d'ES prévoient que les fonctions de président du conseil d'administration et de directeur général peuvent être confondues ou dissociées. Elles sont actuellement dissociées. La direction exécutive d'ES est assurée par un directeur général et un directeur général délégué, qui sont les seuls mandataires sociaux. Le directeur général est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la société. Quelques conventions peuvent être soumises à autorisation préalable du conseil d'administration : lorsqu'elles sont conclues entre ES et une société dont le directeur général appartiendrait au conseil d'administration, ce qui est le cas avec Energies Strasbourg SA, mais cette disposition n'est pas applicable aux conventions portant sur des opérations courantes conclues à des conditions normales. Le directeur général et le directeur général adjoint jusqu'en septembre 2010 étaient en effet également respectivement président du conseil d'administration et représentant permanent d'ES au conseil d'administration de la filiale fournisseur Energies Strasbourg SA. Le directeur général adjoint d'ES jusqu'en septembre 2010 a rejoint la direction commerce d'EDF.

Le nouveau directeur général adjoint d'ES travaillait pour le groupe EDF avant de rejoindre ses fonctions à Electricité de Strasbourg. ES n'a pas précisé s'il devait reprendre le siège d'administrateur de la filiale fournisseur Energies Strasbourg SA.

Energies Strasbourg SA est une filiale à 100 % d'Electricité de Strasbourg. D'après les statuts d'Energies Strasbourg SA, son conseil d'administration a les pouvoirs les plus étendus pour faire ou autoriser toutes les opérations intéressant l'activité de la société, c'est-à-dire à titre principal, la production et la commercialisation de toutes formes d'énergies et de services associés. Les fonctions de président du conseil d'administration et de directeur général peuvent être dissociées. Elles le sont actuellement. La direction générale est investie des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société et pour la représenter. Du fait de cette dissociation, la présidence actuelle d'Energies Strasbourg SA est non exécutive et ne permet pas de représenter la société ou de l'engager vis-à-vis de tiers. Il convient de préciser que les statuts de la société prévoient que les membres du conseil d'administration ne peuvent pas détenir d'actions d'Energies Strasbourg SA. Le directeur général d'Energies Strasbourg SA ne dispose de son côté d'aucun contrat de travail, d'aucun mandat social ou prérogative de quelque nature que ce soit auprès d'Electricité de Strasbourg.

En tout état de cause, cette situation pourrait ne pas être conforme au 1° de l'article 15 de la loi n°2004-803 du 9 août 2004³. En effet, comme l'activité de gestionnaire de réseau de distribution est portée par la personne morale Electricité de Strasbourg SA, ses dirigeants sont également des dirigeants du gestionnaire de réseau de distribution. Dans cette configuration, la direction de la maison-mère GRD recouvre en partie la direction de la filiale fournisseur, même s'il s'agit d'une présidence non-exécutive.

Pour mémoire, la Commission européenne a eu l'occasion de se prononcer en sens dans le cadre de l'interprétation de la directive 2003/54/CE du 26 juin 2003⁴.

Enfin, la direction d'une partie de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution est confiée à un délégué au GRD. Ce dernier n'est pas mandataire social. Il ne fait pas partie des structures chargées de la gestion de la filiale de fourniture. Ses fonctions sont comprises par dérogation de celles du directeur général en ce qui concerne la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution, qu'il soumet à l'approbation du conseil d'administration. Il dispose de pouvoirs de décision effectifs, indépendamment de la direction générale d'Electricité de Strasbourg, en ce qui concerne les éléments d'actifs nécessaires pour exploiter, entretenir ou développer le réseau. Ces éléments positifs sont de nature à mitiger le constat effectué ci-dessus.

La réalisation de l'exploitation, entretien ou développement du réseau est confiée à une autre direction d'ES, placée sous l'autorité du directeur général.

ES se trouve donc dans une situation d'insécurité juridique au regard des exigences en matière d'indépendance des dirigeants de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution. Il appartient à ES de mener une analyse au vu de ces éléments, et de s'assurer que les modes de gouvernance et d'organisation retenus laisse une véritable indépendance aux dirigeants de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution au regard des critères de séparation fonctionnelle et managériale fixés par le droit national et communautaire.

2. Garantie des intérêts professionnels : des règles à adapter

2.1 Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

Tout nouvel agent d'ES signe un engagement de confidentialité et de non-discrimination et est informé de la gestion de ses habilitations et délégations.

³ « Les personnes responsables de la gestion d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain continental, plus de 100 000 clients ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. »

⁴ « Les personnes responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution ne peuvent pas faire partie des structures de l'entreprise d'électricité intégrée qui sont directement ou indirectement chargées de la gestion quotidienne des activités de production, de transport, de fourniture d'électricité ».

Tout agent travaillant à la délégation au GRD quittant ce service signe un engagement reprenant les obligations de confidentialité et de non discrimination au moment de son départ. Par ailleurs, un nouvel accord d'intéressement a été conclu avec les organisations syndicales, avec effet au 1^{er} janvier 2010.

Cet accord est commun à certaines sociétés du groupe Electricité de Strasbourg : Electricité de Strasbourg SA, Prestelec SARL et ES Géothermie SAS. Prestelec assure la totalité de la comptabilité des filiales du Groupe ES, à l'exception de celle d'Énergies de Strasbourg. ES Géothermie a pour objet l'assistance à maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et à terme l'exploitation et la maintenance de projets et opérations géothermiques ainsi que tous travaux d'études, d'ingénierie et de conseils dans le domaine de la recherche de ressources géothermiques.

L'intéressement est calculé à partir du résultat net comptable des trois sociétés parties à l'accord, en fonction de la réalisation d'objectifs fixés pour cinq critères que sont : le respect des budgets annuels des trois sociétés consacrés aux « charges externes et charges de personnel », le critère « prévention » (nombre de situations dangereuses, presque accidents et incidents signalés, et le nombre d'accidents de travail et de trajet déclarés), le critère « responsabilité sociale de l'entreprise », le critère de respect du plan d'actions environnement, le critère de « qualité de l'activité technique » qui correspond au pourcentage de clients coupés et réalimentés en moins de 30 minutes en moyenne annuelle.

Tous les employés d'ES sont donc intéressés sur la base de critères ne relevant des activités du groupe en matière de fourniture d'énergie.

Sous sa forme actuelle, cet accord préserve les intérêts professionnels des agents d'ES et contribue à l'indépendance du gestionnaire de réseau de distribution vis-à-vis d'autres activités du groupe ES.

La lettre de mission, qui fixe les prérogatives du délégué au GRD (cf. infra : Garantie des intérêts professionnels des dirigeants), précise qu'il bénéficie des délégations nécessaires pour la gestion du personnel qui lui est directement affecté. De même, les sujets liés à l'organisation du GRD sont traités dans le cadre de la politique RH d'ES. 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, le délégué au GRD.

2.2 Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

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^o de l'article 15 de la loi du 9 août 2004.

Les « personnes responsables de la gestion d'un réseau de distribution d'électricité » au sens de la loi du 9 août 2004 semblent devoir être au moins les dirigeants exécutifs d'ES (directeur général et directeur général délégué), étant donné que l'activité de gestionnaire de réseau de distribution est portée par la personne morale Electricité de Strasbourg SA, ainsi que le délégué au GRD au regard de ses attributions sur la gestion du réseau. Tous devraient donc être couverts par les dispositions de la loi du 9 août 2004, notamment se voir confier leur mission pour un mandat d'une durée déterminée, et ne pas pouvoir être révoqués sans avis motivé préalable de la CRE. Or, s'agissant des fonctions de directeur général et de directeur général adjoint, leurs titulaires sont révocables à tout moment par le conseil d'administration.

S'agissant de la fonction de délégué au GRD, elle est citée dans les statuts d'ES mais elle ne fait l'objet d'aucune disposition particulière quant à une procédure de nomination, de durée ou de révocation. L'actuel délégué au GRD a été nommé par le directeur général d'ES, en application d'une décision du conseil d'administration sur proposition du comité d'éthique et des rémunérations. La décision signée du directeur général d'ES précise simplement la date d'entrée en fonction du délégué au GRD.

Les fonctions de délégué au GRD ont été précisées, à l'occasion de la nomination du nouveau délégué au GRD en mars 2010, dans une lettre de mission qui décrit les pouvoirs délégués pour la gestion du réseau de distribution, établit les modalités de reporting auprès du délégué général, pour les affaires générales, ou directement auprès du conseil d'administration pour les décisions d'investissement dans

le réseau. Cette lettre de mission a été signée par le directeur général en mars 2010, date de l'entrée en fonction du nouveau délégué au GRD. Ce changement fait suite au départ du délégué au GRD précédent. La lettre de mission constitue une garantie supplémentaire des intérêts professionnels du délégué au GRD, par rapport à la situation précédente, en ce qu'elle pose les compétences attachées à cette fonction dans l'entreprise. Elle ne contient en revanche rien en termes de durée d'exercice de la fonction ou de modalités de cessation de ces fonctions.

La garantie des intérêts professionnels des dirigeants, si elle s'est renforcée, reste néanmoins fragile du fait qu'ils peuvent être révoqués sans justification par le conseil d'administration et que la cessation des fonctions du délégué au GRD ne sont pas précisées dans les statuts ou dans sa lettre de mission. Il appartient à ES de mener une analyse au vu de ces éléments, et de s'assurer que le mode de gouvernance retenu garantit les intérêts professionnels des dirigeants.

3. Indépendance décisionnelle : la question des conflits d'intérêts inhérents au choix de filialiser les activités de fourniture du groupe

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.

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 mais la direction exécutive de la société est confiée à un directeur général et un directeur général délégué pour l'ensemble des activités d'ES à l'exception de la gestion du réseau de distribution qui est confiée au délégué du GRD (cf. supra : Indépendance des dirigeants).

Le fait que certaines positions de direction sont occupées par les mêmes personnes au niveau d'ES et d'Energies Strasbourg SA peut les amener à connaître des informations de nature à influencer la direction de l'une ou l'autre des sociétés. De plus, la nature même du métier de gestionnaire de réseau de distribution peut modifier la qualité perçue d'un fournisseur aux yeux d'un client final ignorant des missions de chacun des acteurs. Même s'il n'est jamais réalisé, le risque d'un comportement discriminatoire ou d'utilisation d'informations privilégiées est toujours présent dans le schéma de filialisation et le mode de gouvernance retenu. ES doit être conscient de l'importance que peut avoir la perception extérieure de cette situation, et que la configuration présente est de nature à entretenir la confusion entre les différentes activités du groupe Electricité de Strasbourg et à créer de la méfiance quant aux conditions équitables de la concurrence sur le marché local de l'électricité.

3.2 Décisions en matière de communication

La création d'une identité visuelle propre pour Electricité de Strasbourg SA et pour le groupe Electricité de Strasbourg répond essentiellement à des besoins de communication financière. Les activités de gestionnaire de réseau de distribution sont conduites sous une marque, Electricité de Strasbourg Réseaux « ESR », et un logo différent même si les services chargés de la distribution ont la même raison sociale que la société Electricité de Strasbourg SA. Les matériels, équipements et outils de communication des services chargés de la distribution arborent tous la même identité visuelle.

Pour autant, la dénomination et l'identité visuelle de la société ES, de l'entité ESR, du groupe Electricité de Strasbourg d'une part, et de la filiale de fourniture Energies Strasbourg SA d'autre part, ne sont pas suffisamment distinctes pour éviter toute confusion dans l'esprit des clients. Les identités visuelles récentes sont par ailleurs très proches de celle de l'ancienne entreprise intégrée, ce qui explique peut être que les résultats de la campagne de notoriété menée par ES en 2009 révèlent que leurs interlocuteurs reconnaissent sans difficulté les équipes d'ESR.



Logo d'Energies Strasbourg SA



Logo d'Electricité de Strasbourg SA



Logo du groupe Electricité de Strasbourg



Ancien logo d'Electricité de Strasbourg

Sur le plan de la communication institutionnelle, une brochure de l'activité de gestionnaire de réseau de distribution a été réalisée sous la marque « ESR ». Elle détaille les missions du gestionnaire de réseau de distribution ainsi que les chiffres-clés du patrimoine et de l'activité en 2009. ES communique vers l'extérieur sur les sujets distribution sous la marque ESR, notamment par le biais de communiqués de presse. Ces documents ne sont pas publiés sur le site Internet dédié à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution, mais sur le site Internet du groupe ES (<http://www.es-groupe.fr/>) bien que le site ESR (<http://www.es-reseaux.fr/>) soit référencé sous les moteurs de recherche courants, avec de bons résultats, ce qui permet un accès direct sans avoir à passer par le site d'ES groupe. Une refonte complète de ce site est en cours, avec un objectif de mise en service fin 2010.

4. Demandes de la CRE

La situation d'ES au regard des critères de l'indépendance est ambivalente. L'autonomie de moyens est garantie et permet de ne pas dépendre d'autres sociétés du groupe ES. En revanche, des actions en termes de gouvernance et de visibilité du gestionnaire de réseau de distribution doivent être envisagées. Aussi est-il demandé que :

- ES fasse évoluer son nom et son logo, ou ceux de sa filiale Energies Strasbourg SA, afin d'éviter tout risque de confusion dans l'esprit des clients ;
- ES formalise la durée du mandat, les conditions de révocation, de renouvellement, du délégué au GRD ;
- ES identifie les conflits d'intérêts inhérents à l'organisation de l'entreprise et mette en place les solutions pour y mettre fin.

Gérédis

1. Une indépendance fonctionnelle limitée

1.1 Une séparation géographique en projet

Les locaux occupés par Gérédis sont la propriété de l'autorité concédante et font partie des ouvrages concédés à Gérédis en tant que gestionnaire du réseau public de distribution. Les bâtiments de Gérédis ne sont pas séparés géographiquement de certaines installations de Séolis dédiées à l'exploitation et à la conduite du réseau (cf. supra : partie respect du code de bonne conduite, la sécurisation des locaux).

Un projet de construction d'un nouveau bâtiment pour fin 2012 est prévu pour regrouper l'ensemble des activités de Gérédis (cf. supra : partie respect du code de bonne conduite, la sécurisation des locaux). Si ce bâtiment devait être implanté sur un site géographiquement séparé des bâtiments de Séolis, ceci pourrait être de nature à rendre visible la distinction des activités gestionnaire de réseau de distribution et fournisseur à l'intérieur du même groupe de sociétés, et pourrait ainsi permettre de renforcer la confiance quant aux conditions équitables de la concurrence sur le marché local de l'électricité. En l'état du projet (décembre 2010), ce bâtiment pourrait être situé sur un site voisin, mais distinct, du site retenu par Séolis pour l'implantation, en cours depuis septembre 2010, de son nouveau siège social. Les deux sociétés utiliseraient alors des terrains appartenant à l'autorité concédante.

1.2 Des ressources propres très limitées

Séolis a choisi pour sa filiale Gérédis un modèle de GRD léger assurant en propre la maîtrise d'ouvrage et sous-traitant l'exploitation, la conduite, la maintenance du réseau à sa société-mère et fournisseur sur la zone de desserte, Séolis.

Séolis emploie l'équivalent de 150 agents pour assurer l'exploitation du réseau pour le compte de Gérédis. Séolis assure la construction des réseaux et des postes sources, l'exploitation et la conduite de réseaux, la maintenance et l'entretien, les dépannages à la suite d'incidents et les interventions programmées. Séolis participe également à l'élaboration du schéma directeur du réseau, par la retransmission des informations sur l'état du réseau, et le met en œuvre (cf. infra : Décisions en matière d'investissement).

Gérédis emploie 33 agents pour définir la politique technique de raccordement et d'investissements dans le réseau, pour gérer les contrats d'accès aux réseaux, pour conduire les relations avec les fournisseurs et la concertation avec les parties prenantes, ou encore pour gérer le comptage, sachant que la relève est assurée par Séolis qui en sous-traite lui-même l'essentiel de la partie terrain et gère directement les cas d'absence du client, et que les projets de comptage évolués sont pilotés par Gérédis. Une partie de ces agents est également affectée à un pôle administratif et financier, rattaché à la direction générale.

Ce pôle, composé de trois personnes, a pour mission de donner les moyens à Gérédis d'assurer des tâches de comptabilité, de secrétariat juridique et d'achat, de manière indépendante. Il pilote le processus support et est en charge de la mise en œuvre des conventions-cadres avec les prestataires en matière de fonctions support ainsi que du suivi, du reporting et de l'évaluation de ces prestations. Il réalise notamment en interne le recouvrement des factures, ainsi que la facturation des travaux commandés par le SIEDS et élabore les plans financiers de l'entreprise. Le pôle administratif et financier est par ailleurs en charge des achats pour le compte de Gérédis. Cette activité porte uniquement sur les achats « cœur de métier ». En effet, pour les achats généraux, Gérédis fonctionne en mode groupement d'achat avec sa maison-mère Séolis. Pour les achats « cœur de métier », le régime de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics s'applique. La constitution de ce pôle permet à Gérédis d'être moins dépendant de Séolis pour les services support.

Les conventions de prestations administratives et techniques entre Séolis et Gérédis bénéficient d'un traitement particulier. Elles sont approuvées par les directoires de Gérédis et de Séolis et soumises à un contrôle du commissaire aux comptes (CAC) de Séolis, du CAC à la consolidation et du CAC de Gérédis. Elles font l'objet d'un rapport spécial du CAC de Séolis lors de l'assemblée générale ordinaire. Séolis et Gérédis font appel au même cabinet à l'intérieur duquel un CAC différent est dédié à chaque entreprise. Le CAC à la consolidation appartient à un autre cabinet. Le pôle administratif et financier assure seul la comptabilité de Gérédis à l'exception près de certaines immobilisations pour lesquelles les informations premières sont fournies par Séolis (suite notamment aux remises d'ouvrage par les entreprises de travaux, le contrôle des travaux étant assuré par Séolis). Gérédis détermine de manière autonome les provisions pour renouvellement conformément à un mode opératoire établi dans le cadre de la démarche qualité.

Gérédis mène de multiples actions pour placer sous contrôle l'exécution des différentes prestations confiées à Séolis, pour mesurer les performances de l'opérateur et le respect par ses soins de procédures objectivement fondées, transparentes et par conséquent non discriminatoires. Gérédis veille ainsi à assurer une maîtrise d'ouvrage effective.

Des audits internes ou des mesures de contrôle de cohérence sont mis en œuvre par Gérédis pour s'assurer de la fiabilité de la relève, la maîtrise du délai des prestations, la maîtrise des raccordements (cf. supra : partie respect du code de bonne conduite, Contrôles internes). Les indicateurs qui révèlent que l'unité auditée n'a pas atteint les objectifs fixés par Gérédis font l'objet d'un plan d'actions dont l'exécution est suivie par le pilote du processus Gérédis concerné. Une évaluation formelle de la performance de l'opérateur pour l'ensemble des processus est effectuée tous les semestres. Par ailleurs, un processus est dédié au pilotage des projets structurants/de grande ampleur mené par l'opérateur Séolis pour le compte de Gérédis. A titre d'exemple, c'est bien Gérédis qui assure une maîtrise d'ouvrage suivie de l'élimination des transformateurs contenant des PolyChloroBiphényles (PCB), de la construction de nouveaux postes sources, et du projet de comptage évolué.

Gérédis a par ailleurs décidé de participer à une étude menée par un consultant externe pour s'assurer que les coûts facturés par Séolis en tant que prestataire sont compétitifs. Cette étude se fonde sur une comparaison avec différents GRD européens.

Le développement de ses propres services support autour du pôle administratif et financier, la procédure d'évaluation de l'ensemble des prestations de maîtrise des processus d'étude de maîtrise d'œuvre, de construction, d'exploitation et de maintenance des réseaux et le projet de rapatrier certaines activités au sein de Gérédis témoignent des efforts de Gérédis pour assurer la responsabilité de la gestion du réseau qui lui a été concédé. En revanche, ils ne peuvent pas contrebalancer l'ampleur du recours à la maison-mère pour l'exécution des missions relatives à la gestion du réseau qui traduit un manque d'autonomie de Gérédis. 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 2009⁵.

1.3 L'indépendance des dirigeants est formellement garantie

Gérédis est issue des transformations successives de la Régie du SIEDS qui a évolué en société d'économie mixte sous le nom de Sorégies Deux-Sèvres, puis de Séolis, qui est détenue majoritairement (à 85 %) par le SIEDS. A la suite de la séparation juridique, les activités de fourniture ont été confiées à Séolis, au titre d'un contrat de concession avec le SIEDS, ainsi que les activités d'opérateur de réseau, au titre d'une convention de prestation avec Gérédis. Les activités de gestionnaire de réseau de distribution ont été confiées à une société par actions simplifiée (SAS), Gérédis, filiale de Séolis.

⁵ L'article 26-2 c) de la directive 2009/72/CE dispose en effet que « le gestionnaire de réseau de distribution doit disposer de pouvoirs de décision effectifs, indépendamment de l'entreprise intégrée d'électricité, en ce qui concerne les éléments d'actifs nécessaires pour exploiter, entretenir ou développer le réseau. Pour exécuter ces tâches, le gestionnaire de réseau de distribution dispose des ressources nécessaires, tant humaines que techniques, matérielles et financières. »

Gérédis a opté pour une structure de gouvernance sui-generis comme le permet le régime de la SAS. La direction de Gérédis est confiée à un directoire composé de trois membres : un président, non salarié de Gérédis ; une personnalité qualifiée, non salariée de Gérédis ; et le directeur général de Gérédis.

D'après les statuts de Gérédis, le directoire définit et conduit la stratégie de l'entreprise. Il a pour rôle d'arrêter le budget annuel et le plan d'investissement, 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 réaliser – sur délégation de l'associé unique ou de la collectivité des associés – des augmentations ou réductions du 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.

Au sein du directoire, le président et le directeur général disposent de pouvoirs étendus de représentation, de direction et d'administration. La gestion de la société et le management opérationnel sont confiés au directeur général.

A côté du directoire, un comité de surveillance technique a été créé. Il est composé de neuf membres, des personnalités qualifiées, essentiellement des représentants de l'autorité concédante, qui ne sont pas mandataires sociaux. Le rôle de ce comité est uniquement consultatif.

Au vu des compétences du directoire et de l'interaction avec le comité de surveillance technique, le mode de gouvernance choisi n'est de fait pas celui d'un directoire avec conseil de surveillance au sens du droit commun des sociétés. Les fonctions du directoire sont en fait proches de celles d'un conseil d'administration au sens du droit commun des sociétés. Classiquement, la CRE considère que le mode de gouvernance moniste, de type conseil d'administration, qui ne distingue pas entre les fonctions de direction et de surveillance, 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 membre du directoire de Gérédis. De même, les membres du comité de surveillance technique ne peuvent exercer aucune fonction salariée ou de membre du directoire au sein de Séolis, ni même au sein de Gérédis d'après une modification des statuts annoncée pour fin 2010. Ceci est de nature à garantir l'indépendance des membres décisionnaires de Gérédis.

Actuellement, les fonctions de président du conseil de surveillance de Séolis et de président du comité de surveillance technique de Gérédis sont remplies par la même personne. De manière générale, le groupe Séolis doit être conscient de l'importance de l'apparence de son mode de gouvernance dans la confiance des acteurs quant aux conditions équitables de la concurrence sur le marché local de l'électricité. Néanmoins, dans ce cas particulier, ces risques sont mitigés par le fait que ces fonctions sont occupées par le président du Syndicat Intercommunal d'Énergie des Deux-Sèvres (SIEDS), représentant donc une autorité publique.

Conformément aux demandes de la CRE, la liste des membres du directoire et du comité de surveillance technique est publiée, notamment sur le site Internet du gestionnaire de réseau. Les statuts de Gérédis devraient également pouvoir être accessibles sur le site Internet du gestionnaire de réseau.

2. Une garantie des intérêts professionnels à consolider

2.1 Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

Au titre des garanties d'indépendance des personnels du gestionnaire de réseau de distribution, deux principes peuvent être rappelés : leur rémunération y compris la participation et l'intéressement, doit être uniquement fondée sur les résultats de la filiale ; le processus de recrutement des personnels de la filiale doit être indépendant de celui de la maison-mère, au sens où la décision de recrutement doit appartenir à Gérédis, même si Séolis est impliqué dans une partie de processus de recrutement au titre des conventions de prestation liant les deux sociétés.

S'agissant de la rémunération des personnels de Gérédis, les agents de Gérédis sont soumis au statut du personnel des industries électriques et gazières (IEG). Les cadres de Gérédis (à l'exception du directeur général) relèvent par ailleurs d'un accord collectif signé le 3 février 2009. D'après cet accord, ils ont accès à une prime, dite de disponibilité, calculée sur la masse salariale brute des cadres concernés, et qui est fonction des résultats de Gérédis. L'attribution de cette prime est de la seule responsabilité du directeur général. Le personnel de Gérédis a également accès à un plan de participation et à un plan d'intéressement qui reposent tous deux sur les performances de l'ensemble de l'ensemble des sociétés du groupe Séolis.

Les accords de participation et d'intéressement sont communs au groupe Séolis. Ces accords sont applicables à l'ensemble du personnel des sociétés du groupe Séolis. Ils ne s'appliquent pas aux mandataires sociaux qui n'ont pas de contrat de travail avec ces sociétés. Conclues respectivement en avril et juin 2009, ces accords sont valables respectivement pour une durée indéterminée ou jusqu'au 31 décembre 2011 avec la possibilité d'être reconduit tacitement.

La répartition de la masse disponible au titre de la participation ou de l'intéressement est effectuée selon deux critères propres à chaque agent (sa rémunération brute et son ancienneté) et quatre critères propres aux performances de Gérédis et de Séolis, hors performance commerciale du fournisseur Séolis. Ces critères sont : le délai moyen de réponse aux réclamations écrites ; le taux de réalisation des entretiens individuels annuels ; le taux de gravité élargi, qui mesure le nombre de jours d'arrêt de travail suite à un accident de travail ou de trajet, sur le nombre d'heures travaillées sur une période donnée ; la qualité et la continuité d'alimentation. Les critères retenus ont trait à la qualité de service délivrée à la fois par le gestionnaire de réseau et l'opérateur de réseau. Excluant la performance commerciale de Séolis, ils ne mettent pas en danger l'indépendance des agents de Gérédis.

En revanche, la base de calcul de la participation et de l'intéressement est l'excédant brut d'exploitation de l'ensemble du groupe Séolis, ce qui inclut donc les performances commerciales de Séolis. Retenir comme base le résultat de l'ensemble des activités du groupe Séolis pourrait constituer pour les agents de Gérédis une incitation à agir dans le sens des intérêts du groupe, et donc du fournisseur Séolis.

La CRE demande que les modes de calcul de ces accords évoluent pour ne prendre comme base de référence le résultat découlant uniquement des activités réseaux public d'électricité de Séolis et de Gérédis.

Gérédis a mis en place une procédure en cas de départ d'un agent par cessation des effets de son contrat de travail ou de mise en inactivité pour encadrer le mouvement des personnels (cf. supra : partie respect du code de bonne conduite, la formation des agents sur les ICS). Cette procédure est de nature à renforcer 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 réseau 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.

Une révision des statuts de Gérédis par l'actionnaire unique Séolis a été annoncée pour la fin de l'année 2010. Cette modification porterait sur la durée du mandat des membres du directoire de Gérédis qui serait fixée dans les statuts, conformément à une demande de la CRE.

Les statuts prévoient donc que les membres du directoire (trois au maximum) sont nommés par l'associé unique pour une durée de trois ans. Le président et le directeur général sont révocables après avis motivé de la CRE, et avis consultatif du président du comité de surveillance technique. D'après les statuts de Gérédis, les membres du directoire autres que le président et le directeur général (dans la configuration actuelle du directoire, le président et le directeur général de Gérédis sont membres du directoire) peuvent être révoqués ad nutum par l'associé unique, c'est-à-dire Séolis, après avis consultatif du comité de surveillance technique. Au vu des pouvoirs du directoire définis par les statuts, il apparaît que les personnes qui assurent la direction de Gérédis sont, de fait, le président et le directeur général de la société.

Par conséquent, la protection en cas de révocation des membres du directoire (consultation préalable de la CRE) n'a pas besoin d'être étendue aux membres du directoire qui ne sont ni président de Gérédis, ni, le cas échéant, directeur général.

Le montant de la rémunération des mandataires sociaux de Gérédis est fixé par une décision de l'associé unique de Gérédis (c'est-à-dire Séolis). Même si le directeur général de Gérédis est actuellement un salarié relevant du statut des industries électriques et gazières (IEG), et rémunéré conformément à la grille établit pour ce statut, il n'en reste pas moins que le fait pour le fournisseur de fixer la rémunération des dirigeants de la filiale gestionnaire de réseau de distribution n'est pas de nature à garantir les intérêts professionnels de ces dirigeants, ni à être perçu par les acteurs du marché local d'électricité comme permettant d'assurer un comportement indépendant du fournisseur de la part de ces dirigeants.

Ces dispositions des statuts concernant les membres du directoire ne sont pas suffisamment claires et précises pour garantir leur indépendance. Ainsi, 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. Une indépendance décisionnelle formellement garantie

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.

Le capital social de Gérédis est détenu à 100 % par la SAEML Séolis, associé unique. Depuis sa création, Gérédis n'a versé aucun dividende à son actionnaire unique Séolis. Gérédis a annoncé une augmentation de capital par Séolis en janvier 2011, dont les modalités sont en cours d'évaluation par Gérédis et l'autorité concédante. A l'issue de cette augmentation, Gérédis disposerait d'un capital de 35 millions d'euros (contre 24 millions d'euros en 2009), qui lui permettra d'engager les investissements programmés dans les années à venir.

Les règles de décision de Gérédis prévoient que le pôle administratif et financier est en charge des achats pour le compte de Gérédis. Cette activité porte uniquement sur les achats « cœur de métier ». Pour les achats généraux, Gérédis fonctionne en mode groupement d'achat avec sa maison-mère Séolis. Pour les achats « cœur de métier », le régime de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics s'applique. Le pôle administratif et financier saisit un organe interne, la CLAC (commission de lancement des achats et des contrats) qui est compétente jusqu'à 400 000 euros.

Pour l'acquisition, la cession ou le 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, les statuts de Gérédis prévoient qu'une commission spéciale doit être saisie. Cette commission, dont la composition est identique au directoire, mais présidée par le directeur général, se réunit environ une fois par mois. Elle a délivré un accord pour 16 millions d'euros de commandes en 2009. 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 et, 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. A minima, la direction chargée de l'exploitation des réseaux électricité et gaz devrait être transférée, pour sa partie électricité, vers Gérédis. En effet, si cette situation est conforme aux dispositions nationales actuelles, Gérédis devra s'assurer que son organisation est compatible avec les dispositions transposant la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009.

3.2 Décisions en matière de communication

Gérédis a adopté en 2010 un plan de communication avec des actions prévues jusqu'en février 2011. Après l'adoption d'une dénomination suffisamment distincte de celle de Séolis, d'une identité visuelle différente, l'élaboration d'une charte graphique, d'adresses électroniques et d'un site Internet propres, Gérédis veut s'engager dans une campagne de notoriété et formaliser les procédures de communication avec Séolis.

Sur ce dernier point, Gérédis souhaite définir les domaines respectifs de communication avec Séolis via une note de service commune, adoptée fin 2010, qui porte signature des directeurs généraux de chacune des sociétés. Dans cette note, Séolis peut communiquer sur son savoir-faire d'opérateur de réseaux, et de montrer sa compétence dans l'exécution de travaux, mais ne peut pas s'approprier ces travaux. Il est également précisé que Gérédis est seul à communiquer sur la mission de service public du gestionnaire de réseau de distribution. La note prévoit qu'en temps de crise, la communication est centralisée au niveau de Gérédis qui est propriétaire et émetteur de l'information pour l'extérieur. Néanmoins, d'après Gérédis, la distinction de la communication entre Gérédis gestionnaire du réseau et Séolis opérateur du réseau est particulièrement délicate à gérer en période de crise, comme lors des deux événements climatiques majeurs de 2009 et 2010. Pour Gérédis, comme ce sont les agents de Séolis qui sont mobilisés et qui réalisent les réparations, il est difficile de communiquer sur l'action de Gérédis ou que Gérédis apparaisse seule dans la communication. La confusion est renforcée par l'identité visuelle des véhicules et tenues d'intervention des agents de Séolis. Pourtant, Gérédis a annoncé mettre en place suite à la gestion de crise provoquée par la tempête Xynthia des fiches-réflexes à l'usage de la cellule communication qui se mettrait en place, et des communiqués de presse normés respectant la séparation des activités entre Gérédis et Séolis valable en temps de crise.

Aucune action de communication ne doit conduire à créer de confusion entre le gestionnaire de réseau et le fournisseur historique. A 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. En revanche, la difficulté pour Gérédis de communiquer sur ses sujets propres, ajouté au risque permanent de confusion entre activité d'opérateur de réseau menée pour le compte du gestionnaire de réseau pour Séolis, et activité de Gérédis, sont autant d'illustrations des limites de l'organisation en mode GRD léger. Ces limites devront être prises en compte lors de la mise en œuvre de la politique de communication du groupe Séolis.

Cette difficulté inhérente à l'organisation en mode GRD léger n'a pas empêché Gérédis d'entreprendre plusieurs actions ou projets pour communiquer sur sa mission propre de gestionnaire de réseau de distribution et pour accroître sa notoriété. Gérédis a développé l'information disponible sur le site Internet <http://www.geredis.fr/>; a participé aux rencontres locales organisées par l'autorité concédante; a mené des actions ciblées envers les élus, la préfecture et la presse régionale pour que Gérédis soit identifié dans ses missions notamment en situation de crise.

De même, Gérédis a prévu de regrouper l'accueil téléphonique pour traiter en propre la plupart des contacts concernant la gestion du réseau de distribution, dont les demandes de raccordement (cf. supra : partie respect du code de bonne conduite, mesures à l'égard des agents). De plus, le projet de construction d'un nouveau bâtiment vise également à donner à Gérédis une meilleure visibilité vis-à-vis de Séolis sur le marché local de l'électricité.

Enfin, Gérédis a évalué sa notoriété à l'occasion d'une enquête de satisfaction clientèle (clients particuliers) menée en novembre 2010 qui conclut à une large méconnaissance du GRD et de son rôle et recommande une information renforcée vers ce segment de clientèle (cf. supra : partie respect du code de bonne conduite, contrôles externes). Ces actions et ces projets sont de nature permettre d'identifier le gestionnaire de réseau de distribution comme indépendant du fournisseur historique sur sa zone de desserte.

3.3 Décisions en matière d'investissement

Les décisions en matière d'investissement relèvent du président de Gérédis, dans les limites fixées par les statuts. Au-delà, la décision est prise par le directoire (cf. supra : Règles générales de décision).

Un schéma directeur réseaux et postes sources a été établi en 2009 pour la période 2009-2018. Les besoins d'investissement y sont exposés. Le schéma directeur est élaboré et mis en œuvre par la direction des réseaux électriques de Gérédis. Gérédis est maître d'ouvrage pour la réalisation du schéma directeur ainsi que pour la maintenance des réseaux. Pour ces opérations, Gérédis recourt aux services de Séolis.

Les informations et données brutes permettant d'établir le schéma directeur viennent en partie de la connaissance du matériel par Gérédis, en partie des réclamations récurrentes des clients, et en partie des remontées de terrain des agents de Séolis, de fiches problèmes remplies par ces agents, de bilans d'exploitation et d'analyses trimestrielle, de groupes de travail organisés avec Séolis. Gérédis est donc partiellement en situation de dépendance informationnelle vis-à-vis de Séolis pour élaborer ce schéma directeur.

La mise en œuvre des moyens d'exploitation et de maintenance (planification et pilotage des programmes d'investissements, de maintenance et d'entretien des réseaux, de la politique d'exploitation des réseaux) est ensuite décidée par une commission dite « gestion des réseaux électriques ». Cette commission, à laquelle participe Séolis, est animée par Gérédis. Elle propose les différents programmes du schéma directeur au directoire et au comité de surveillance technique de Gérédis.

Le schéma directeur actuel a été approuvé fin 2009 par le directoire de Gérédis, après avis du comité de surveillance technique. Il a été validé par l'autorité concédante qui n'en a en revanche pas approuvé le plan de financement. Gérédis a fait réaliser en mai 2010 un audit pour vérifier l'adéquation du schéma directeur aux missions du gestionnaire de réseau et aux évolutions prévisibles à l'horizon considéré. Les conclusions de cet audit servent à alimenter la réflexion sur la mise à jour du plan pluriannuel d'investissement (cf. supra : partie respect du code de bonne conduite, contrôles externes).

Gérédis anticipe soit la nécessité d'un financement du concédant, soit la nécessité de revoir à la baisse le plan décennal ce qui revient à affecter une priorité à certains investissements. Gérédis a annoncé une augmentation de capital en janvier 2011. A l'issue de cette augmentation, dont les modalités sont en cours d'évaluation par Gérédis et l'autorité concédante, Gérédis disposerait d'un capital de 35 millions d'euros (contre 24 millions d'euros en 2009), qui lui permettrait d'engager les investissements programmés dans les années à venir.

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, Gérédis devra prêter attention aux points suivants :

- justifier le recours aux services de la maison-mère ;
- s'assurer de son autonomie décisionnelle ;
- proposer une évolution de ses statuts sur les aspects de rémunération des membres du directoire et 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 ;
- formaliser avec Séolis les domaines respectifs de communication de façon à ce que Séolis ne puisse pas s'appropriier les missions du gestionnaire de réseau de distribution et ne puisse pas bénéficier de ce fait de retombées directes d'images de manière illégitime ;
- faire évoluer les accords de participation et d'intéressement afin que la rémunération des agents de Gérédis ne dépende uniquement que des activités réseaux public d'électricité de Séolis et de Gérédis ;
- 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.

SRD

1. Une indépendance fonctionnelle limitée

1.1. Une séparation géographique délicate à réaliser

SRD dispose de ses propres locaux situés dans l'enceinte des bâtiments utilisés par Sorégies. Ces locaux bénéficient d'un accès sécurisé, mais SRD doit être conscient que la non-séparation géographique des locaux du gestionnaire du réseau de distribution et du fournisseur est de nature à entretenir la confusion entre les différentes activités du groupe Sorégies et à créer de la méfiance quant aux conditions équitables de la concurrence sur le marché local de l'électricité.

1.2. Des ressources propres très limitées

Sorégies a choisi pour sa filiale SRD un modèle de GRD léger. SRD déclare assurer la responsabilité de l'exploitation, de l'entretien et de la maintenance du réseau de distribution, et disposer pour cela de la maîtrise du réseau concédé par le Syndicat Intercommunal d'Electricité et d'Equipement du Département de la Vienne (SIEEDV), avec un effectif de 25 personnes.

Les activités réseaux électriques (exploitation, maintenance, construction) sont effectuées par Sorégies. 90 équivalents temps plein chez 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 société-mère est encadré par des conventions conclues entre SRD et Sorégies. Ces conventions détaillent l'ensemble des missions dévolues à Sorégies. Elles ont été conclues en 2008 pour une durée d'un an reconductible pendant 5 ans. Elles intègrent une clause de confidentialité.

Le principe même du recours massif à des prestations techniques de Sorégies soulève des 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.

SRD annonce néanmoins prendre en compte ces observations de la CRE et examiner les évolutions possibles qui permettraient de créer les conditions de l'indépendance fonctionnelle de SRD. SRD dégage deux pistes d'évolution.

La première piste consiste à faire évoluer la structure juridique de SRD vers une société d'économie mixte qui serait détenue majoritairement par l'autorité concédante de la distribution publique d'électricité, le SIEEDV. SRD se présente déjà dans sa communication institutionnelle comme « une entreprise du Syndicat des énergies de la Vienne ». Sorégies serait actionnaire minoritaire de cette nouvelle structure. Cette solution était présentée à l'assemblée délibérante du SIEEDV en décembre 2010.

La CRE a déjà eu l'occasion de s'exprimer sur ce schéma juridique. 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 société-mère actuelle, qu'il lui appartiendra d'exploiter.

La seconde piste d'évolution consiste à intégrer au sein de SRD les équipes des petites interventions clientèle à l'occasion du déploiement des compteurs communicants, et s'appropriier les compétences de comptage. En effet, SRD mène depuis 2009 une expérimentation sur les compteurs communicants (SRD prévoit la pose de 1300 compteurs pour fin 2010).

SRD souhaite à l'issue de cette expérimentation pouvoir s'appropriier les matériels, identifier toutes les configurations de câblage, valider le système d'information de relève et les interfaces, former ses agents, tester les organisations, valider l'organisation des prises de rendez-vous avec les clients, analyser le REX des clients. SRD prévoit que l'installation des compteurs communicants sera déterminante car elle devrait réduire très notablement le nombre d'interventions chez les clients. Ce chantier des compteurs intelligents devrait ainsi être la source d'une profonde redistribution des tâches chez les Techniciens Intervention Clientèle actuellement occupés par l'opérateur de réseau Sorégies, et au fur et à mesure de ces installations et des évolutions d'organisation induites, SRD reprendrait en direct ou via un contrat de sous-traitance les interventions chez les clients. SRD anticipe que cette reprise progressive commence début 2012, pour être totalement soldée avant la fin de la pose des compteurs communicants.

SRD a entrepris certaines actions lui permettant de contrôler la qualité des prestations de Sorégies et, partant, de limiter l'influence de sa maison-mère. Dans le cadre de sa démarche qualité, SRD s'est engagé à « coter, sélectionner et évaluer les fournisseurs ou sous-traitants ». SRD a annoncé une évaluation des prestataires des services support administratifs de l'opérateur pour fin 2010. Cette évaluation vérifiera la conformité des prestations rendues par les prestataires avec les conditions de réalisation définies dans les conventions de prestations. SRD a décidé d'accentuer sa présence sur le terrain. SRD a développé un plan de visites de chantiers pour vérifier la qualité et la sécurité mais aussi pour asseoir les aspects environnementaux. 14 visites de chantiers ont été programmées en 2010. Au 31 septembre 2010, seules sept visites ont été réalisées.

Si les actions et pistes d'évolution de SRD peuvent constituer des avancées vers l'autonomisation du gestionnaire de réseau de distribution, il n'en reste pas moins que l'ampleur du recours à Sorégies pour l'exécution des missions relatives à la gestion du réseau traduit une absence d'autonomie de SRD qui nuit à son indépendance effective. Si cette situation est conforme aux dispositions nationales actuelles, elle devra vraisemblablement être réévaluée après la transposition de la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009⁶.

1.3. L'indépendance des dirigeants est formellement garantie

SRD est une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) à directoire et conseil de surveillance. Classiquement, la CRE considère que le mode de gouvernance dualiste, de type directoire et conseil de surveillance, qui distingue entre les fonctions de direction et de surveillance, est plus conforme aux exigences d'indépendance d'un gestionnaire de réseau, qu'un mode de gouvernance moniste.

D'après les statuts de SRD, les membres du directoire sont nommés par le conseil de surveillance. Un président est investi parmi eux des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société. Parmi les autres membres du directoire, un directeur général est désigné par le conseil de surveillance sur proposition du président du directoire. Il reçoit des pouvoirs de représentation de la société et se voit confier les moyens nécessaires à l'exécution de sa mission.

Contrairement à une demande exprimée par la CRE, SRD ne semble plus publier sur son site Internet les fonctions exercées par les membres du conseil de surveillance hors SRD. Les statuts prévoyant qu'au moins quatre des six membres du conseil de surveillance ne doivent exercer aucune fonction au sein des organes de gouvernance de l'associé unique, il n'est donc plus possible d'identifier ceux de ces membres qui exerceraient une fonction de surveillance au sein de Sorégies. L'enjeu est d'importance au regard des fonctions du conseil de surveillance d'après les statuts de SRD. Ceux-ci prévoient en effet que le conseil de surveillance est régulièrement informé des activités et de tout événement touchant la vie de la société. De même, le conseil de surveillance doit être consulté pour toute décision d'investissement sur le système d'information, les réseaux de distribution et le parc immobilier, excédant le seuil de 400 000 euros HT. Ces fonctions donnent donc un droit d'accès aux informations et une influence sur des décisions importantes concernant SRD qui ne doivent pas être utilisées de manière à porter atteinte aux règles de libre concurrence et au principe de secret des affaires.

⁶ Article 26-2 c) de la directive 2009/72/CE.

La même remarque peut être faite pour Sorégies, l'actionnaire unique de SRD, puisque le droit des sociétés lui permet de bénéficier d'un droit d'accès permanent à l'information relative à SRD.

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.). Aujourd'hui ils sont nommés sur proposition du SIEEDV (pour cinq d'entre eux au plus) ou directement par l'associé unique (pour deux d'entre eux au plus).

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, et le principe a été introduit dans les statuts de SRD. En revanche, le fait qu'en 2010 le directeur général de SRD ait été nommé directeur général de Sorégies, sans aucune période de transition suffisamment longue qui eut permis de laisser du temps entre la fin des fonctions chez le gestionnaire de réseau de distribution et le début des fonctions chez le fournisseurs, bien que parfaitement correct au regard du droit des sociétés, n'est pas de nature à favoriser l'indépendance de SRD, ni à rassurer les acteurs quant aux conditions équitables de la concurrence sur le marché local de l'électricité.

2. Une bonne garantie des intérêts professionnels

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

Au titre des garanties d'indépendance des personnels du gestionnaire de réseau de distribution, deux principes peuvent être rappelés : leur rémunération, y compris l'intéressement, doit être uniquement fondée sur les résultats de la filiale. L'intégration d'éléments issus de l'activité fourniture de la société-mère est à exclure. Second principe, le processus de recrutement des personnels de la filiale doit être indépendant de celui de la maison-mère, au sens où la décision finale de recrutement doit appartenir à SRD, même si Sorégies est impliqué dans une partie de processus de recrutement au titre des conventions de prestation liant les deux sociétés.

SRD a cherché à prendre en compte cette considération en élaborant un accord d'intéressement pour la période 2010-2012, séparément de celui élaboré par Sorégies, dans le but explicite d'associer le personnel de chaque entreprise sur la base de critères d'intéressement différenciés permettant de rendre compte de l'activité propre de chacune de ces entreprises.

Conclu en juin 2010, cet accord prévoit de déterminer l'intéressement des personnels de SRD exclusivement en fonction de critères propres à la gestion du réseau. Cet accord intègre donc 11 critères de mesure de la performance dont certains relèvent des activités exercées en propre par SRD (par exemple le taux de réalisation des entretiens individuels annuels, le taux de réalisation du plan de formation, le délai de traitement des réclamations, le rapport entre budget de financement SRD prévu et financement réalisé, le nombre de visites de chantiers réalisées, le délai d'émissions des factures acheminement, le délai d'établissement des devis raccordement), et d'autres des activités d'exploitation du réseau exercées par Sorégies pour le compte de SRD (par exemple, la valeur du critère B). Cette répartition pourrait contribuer à garantir l'indépendance du gestionnaire de réseau de distribution puisque le personnel de SRD n'est intéressé qu'aux seules performances de l'activité gestion et opération du réseau public d'électricité du groupe Sorégies.

Cependant, la base de calcul de l'intéressement est l'excédant brut d'exploitation consolidé de SRD et de Sorégies, ce qui inclut donc les performances commerciales de Sorégies. Retenir comme base le résultat de l'ensemble des activités du groupe Sorégies pourrait constituer pour les agents de SRD une incitation à agir dans le sens des intérêts du groupe, et donc du fournisseur Sorégies.

La CRE demande qu'à l'avenir, les modes de calcul de cet accord évoluent pour ne prendre comme base de référence le résultat découlant uniquement des activités réseaux public d'électricité de Sorégies et de SRD.

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. Cette procédure a été activée pour deux salariés en 2010 (une démission et une embauche en CDI).

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

Les intérêts professionnels des responsables de la filiale gestionnaire de réseau 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 avaient 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. Depuis l'origine de SRD, les statuts prévoient que les membres du directoire sont révocables sans préavis par l'associé unique ou par le conseil de surveillance, après avis motivé de la CRE.

Concernant le mode de rémunération des membres du directoire, il s'agit en pratique 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. Il ne figure pas dans les statuts de la société, mais l'examen des bulletins de salaires des membres du directoire met en évidence qu'il a été respecté depuis la création de SRD.

SRD a indiqué que le projet d'évolution du schéma juridique de SRD, présenté à l'assemblée délibérante du SIEEDV en décembre 2010, prévoit d'inscrire dans les statuts de SRD le caractère fixe de la rémunération des membres du directoire. La modification des statuts de SRD est statutairement une compétence exclusive de l'associé unique Sorégies sur proposition du président du directoire. La CRE sera attentive à l'éventuelle évolution du schéma juridique de SRD et de ses statuts et renouvelle ses observations : les statuts actuels de SRD contiennent les bases permettant de garantir l'indépendance de la filiale, des améliorations sont néanmoins possibles et attendues.

3. Une indépendance décisionnelle formellement garantie

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.

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 société-mère de contrôler l'activité de la filiale. En particulier, la filiale doit être à même de prendre toute décision relative 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.

Le directoire de SRD a un devoir d'information général du conseil de surveillance (présentation pour avis à chaque trimestre des événements de la vie de SRD), lequel doit être consulté pour avis concernant les opérations de fixation et d'exécution du budget et de la politique de financement et d'investissement déterminée et mise en œuvre par le directoire, et les opérations d'investissement sur le système d'information, sur les réseaux de distribution et sur le parc immobilier, excédent le seuil de 400 000 euros HT. Ce seuil de 400 000 euros semble raisonnable, compte tenu de la taille de la société.

En revanche, en raison de l'organisation en mode GRD léger, Sorégies dispose nécessairement d'informations capitales sur l'état et l'opération du réseau qui sont celles les plus à mêmes de permettre à SRD de prendre les décisions adéquates. En effet, les prestations techniques, notamment d'interventions sur le réseau, sont effectuées par Sorégies. C'est Sorégies qui informe SRD des problèmes sur le réseau, de leur impact et de leur récurrence, de l'avancement des programmes d'entretien et de maintenance, des résultats de la qualité de distribution. Les rencontres avec l'opérateur sont mêmes formalisées avec un rendez-vous obligatoire tous les trimestres. Malgré les dispositions mises en œuvre par SRD qui lui permettent de récolter de l'information directement du terrain (par exemple la visite des chantiers) ou de s'investir directement dans les sujets suite à des événements climatiques importants (REX de la tempête Xynthia début 2010), c'est bien Sorégies 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, et ce même si le plan de maintenance et d'entretien des réseaux ainsi que le plan d'investissements sont réalisés à SRD, et que SRD cherche à diversifier les sources d'informations pour les études d'investissement sur le réseau (cf. infra : Décisions en matière d'investissements).

3.2. Décisions en matière de communication

Début 2010, SRD a engagé une agence de communication pour définir une image pour le GRD et développer sa notoriété, faisant suite en cela à une demande de la CRE. SRD s'est doté d'un nouveau logo, a procédé à un nouvel habillage de son site Internet, a établi un plan de communication.

La nouvelle identité visuelle adoptée par SRD se démarque désormais significativement de celui de la société-mère Sorégies.

Logo 2009



Logo 2010



Logos successifs en 2009 et 2010 de SRD



Logo actuel de Sorégies

Le site de SRD (<http://www.soregies-reseaux-distribution.fr/>), qui ne comporte aucun lien vers le site institutionnel de la maison-mère Sorégies, constitue, d'après SRD, le principal point d'accueil des demandes des utilisateurs. En 2010, suite au changement de son identité visuelle, SRD a procédé à l'habillage graphique du site : nouveau logotype et charte graphique de SRD Réseaux de distribution. Le logo et la charte graphique sont également repris sur les notes et procédures des référentiels techniques et clientèle au fur et à mesure de l'évolution de leur contenu.

Le plan de communication établi par SRD prévoit la réalisation d'une lettre institutionnelle semestrielle « Réseaux Com », adressée aux communes du département de la Vienne. Cette lettre pointe les actions fortes de SRD et fait un zoom sur l'actualité du gestionnaire de réseau de distribution. Le premier numéro est paru en mai 2010. La publication du deuxième numéro est prévue pour novembre 2010. En 2010, SRD a rédigé sept communiqués de presse, repris dans 30 articles publiés dans la presse locale, la presse spécialisée énergie ou la presse nationale. Une plaquette de présentation institutionnelle qui offre une synthèse de SRD (valeurs de SRD et chiffres-clés) et de ses missions a été publiée en juillet 2010. SRD a également organisé un événement corporate en janvier 2010 pour présenter le bilan annuel de ses activités aux représentants de l'autorité concédante, aux parties prenantes et à ses partenaires commerciaux.

Le projet de comptage évolué, s'il devait aboutir à ce que SRD assure en direct ou via un contrat de sous-traitance les interventions chez les clients (cf. supra : Des ressources propres très limitées), permettrait de renforcer la notoriété de SRD parmi les utilisateurs qui seraient ainsi en mesure d'identifier le gestionnaire de réseau de distribution et son rôle, et permettrait à SRD de conduire de manière indépendante une partie de ses missions en matière d'acheminement.

Les démarches engagées par SRD sont positives pour le développement de la notoriété du gestionnaire de réseau de distribution. Elles permettent de rendre visible la séparation des activités des gestionnaire de réseau de distribution de celles de fournisseur.

Ces efforts risquent néanmoins de ne pas pleinement produire leurs effets si Sorégies développe une communication ambiguë autour de son activité réseau. En effet, dans son rapport annuel pour 2009, Sorégies utilise à plusieurs reprises des photos d'interventions sur les réseaux et mentionne le rôle de SRD, pour expliquer que c'est à SRD qu'incombe la responsabilité du traitement des transformateurs contenant des polychlorobiphényles (PCB), mais que c'est Sorégies qui assure la réalisation de ce projet, ou pour expliquer que les équipes de Sorégies restent mobilisées, sous le contrôle de SRD, quand il s'agit de rétablir le courant suite à la tempête Xynthia. Aucune action de communication ne doit conduire à créer de confusion entre le gestionnaire de réseau et le fournisseur historique. Le risque permanent de confusion entre l'activité d'opérateur de réseau menée pour le compte du gestionnaire de réseau, pour Sorégies, et les activités de SRD, est une autre illustration des limites de l'organisation en mode GRD léger.

3.3. Décisions en matière d'investissements

Concernant les décisions en matière d'investissement, le programme d'investissement est élaboré par SRD, en collaboration avec le concédant. Sorégies intervient par le biais du contrôleur de gestion du groupe qui est aussi membre de la commission des investissements. Sorégies valide également l'enveloppe globale des investissements. SRD précise que le contrôleur de gestion ne fournit que des éléments techniques et ne participe donc pas directement à la prise de décision.

SRD annonce chercher à réduire par plusieurs moyens l'asymétrie d'information sur l'état du réseau avec l'opérateur Sorégies (cf. supra : Règles générales de décision). Les informations utilisées par SRD pour initialiser les études d'investissement sur les réseaux ont donc plusieurs origines. Il s'agit des demandes clients (raccordement, réclamation suite à chute de tension, etc.), des informations statistiques générales (critère B, puissance maximale atteinte, délai de réalimentation, plan de renouvellement) qui sont des informations collectées par SRD auprès du prestataire Sorégies ou issues du service cartographie de SRD, et enfin les demandes de modification réseau issues de l'opérateur. SRD estime que cette dernière catégorie représente en volume moins de 10 % des informations utilisées par SRD dans le cadre du plan d'investissement. SRD annonce également une modification des procédures qualité mises en place avec l'opérateur Sorégies qui devraient être effectives fin 2010. Il s'agit des demandes terrain qui remonteront directement à SRD sans passer par un contrôle de l'opérateur Sorégies, et des affaires les plus importantes qui devraient faire l'objet, lors de l'étude de conception réalisée par un technicien études SRD, d'une vérification quant à la pertinence des informations source remontées par l'opérateur. Toutes ces actions qui viennent réduire la dépendance informationnelle de SRD par rapport à l'opérateur de réseau Sorégies pour les décisions d'investissement sont positives au regard de l'indépendance de SRD.

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 des dirigeants du GRD présentes dans les statuts ;
- développer l'hétérogénéité du conseil de surveillance et indiquer de nouveau sur le site Internet les fonctions des membres du conseil de surveillance en dehors de SRD ;
- tenir la CRE informée des projets d'évolution du schéma juridique, de la gouvernance et de toute autre décision qui viendrait modifier les statuts de SRD ;
- faire évoluer la base de référence à l'accord d'intéressement de SRD pour ne prendre comme base de référence le résultat découlant uniquement des activités réseaux public d'électricité de Sorégies et de SRD ;
- mener une réflexion sur une solution économiquement raisonnable à une séparation géographique des locaux ;
- poursuivre la diversification des sources d'information sur l'état du réseau pour prendre les décisions d'investissements ;
- envisager une solution alternative à l'exécution des prestations techniques par Sorégies.

URM

1. Une indépendance fonctionnelle satisfaisante

1.1 Une séparation physique délicate à réaliser

Sur un site partagé avec UEM, URM dispose de bâtiments dédiés dont il est propriétaire et occupe des bâtiments partagés avec UEM, dont ce dernier est propriétaire. Certains espaces propriétés d'URM sont par ailleurs loués à UEM (parking, magasin).

Bien que la séparation pure et simple des bâtiments soit préférée, la CRE prend note de la situation historique du groupe UEM et des coûts qu'engendrerait une séparation géographique complète. Toutefois, URM et UEM devront mettre à profit toute opportunité ayant un coût économique acceptable pour séparer géographiquement leurs locaux, ainsi que toute opportunité de sécurisation accrue des ICS (par exemple si une réorganisation rendait possible une réaffectation des bâtiments du site commun).

Il convient de noter qu'URM et UEM ont mis à profit la configuration du site commun pour disposer d'adresses postales différentes.

1.2 Des ressources propres développées sur le cœur de métier

URM emploie environ 200 salariés. 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 du cœur de métier de gestionnaire de réseau de distribution par URM. Sous réserve des modalités de transposition en droit français, URM ne devrait donc pas rencontrer de difficulté particulière à se conformer au c) du 2° de l'article 26⁷ de la directive 2009/72/CE.

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. Ces deux conventions sont publiées en annexe du rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite d'URM.

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, est accompagnée d'un suivi des montants des prestations, assuré par le responsable de la gestion économique d'URM

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 position raisonnable au regard des principes d'indépendance. Cette situation devra être maintenue et, lorsque que cela est possible, améliorée.

1.3 L'indépendance des dirigeants est formellement garantie

URM est une société par actions simplifiée à associé unique (UEM) avec conseil d'administration. La composition du conseil d'administration d'URM est de nature à assurer l'indépendance de cet organe.

⁷ « Pour exécuter [les] tâches [d'exploitation, d'entretien et de développement du réseau], le gestionnaire de réseau de distribution dispose des ressources nécessaires, tant humaines que techniques, matérielles et financières ».

En effet, aux termes des statuts d'URM, aucun des membres du conseil d'administration ne peut avoir de fonction au sein de la société-mère, même s'ils sont nommés par cette même société. En outre, sa composition est diversifiée (représentants des salariés, personnalités qualifiées, représentant de la Caisse des Dépôts et Consignations, etc.). Les fonctions de président et de directeur général sont en outre dissociées.

Les statuts d'URM instituent également un comité de surveillance, composé de 5 membres dont 3 membres désignés par le conseil municipal de la Ville de Metz parmi ses élus. Ils ne peuvent avoir de fonction au sein d'UEM ou d'URM. Le comité de surveillance rend des avis sur un certain nombre de décisions⁸ et doit établir chaque année un rapport sur les modalités de fonctionnement des relations entre URM et UEM et son analyse au regard des dispositions légales et réglementaires relatives à l'autonomie d'URM ainsi qu'un rapport sur la situation patrimoniale et financière d'URM. A ce jour, le comité de surveillance n'a produit aucun rapport sur les modalités de fonctionnement des relations entre URM et UEM ni son analyse au regard des dispositions légales et réglementaires relatives à l'autonomie d'URM. Si la production du rapport n'est ni indispensable, ni exigée par le cadre législatif et réglementaire, elle apporterait une contribution utile à l'indépendance d'URM. La CRE encourage donc le comité de surveillance à produire effectivement ledit rapport conformément aux statuts, ou, si l'idée de ce rapport est définitivement abandonnée, les statuts devront évoluer pour rendre compte de cette réalité.

La liste des administrateurs et des membres du comité de surveillance est publiée sur le site Internet d'URM. URM doit maintenir cette liste à jour.

2. Une bonne garantie des intérêts professionnels

2.1 Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

URM a établi une procédure de départ des agents d'URM vers le secteur régulé ou non régulé. Cette procédure est décrite au point II 2 de la 1ère partie.

Concernant la gestion des ressources humaines, URM a recours aux services de la maison-mère. Toutefois un attaché de direction a en charge la gestion des ressources humaines d'URM et assure sur ces questions, l'interface avec les services de la maison-mère. Si la situation optimale reste la présence d'un service de gestion des 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.

Par ailleurs, le personnel URM dispose d'une rémunération variable sous forme d'intéressement, dans le cadre d'un accord d'intéressement groupe. La somme maximale à répartir au sein du groupe dépend des performances consolidées du groupe. Elle est répartie entre les sociétés du groupe au prorata de la masse salariale de chacune d'entre elles. La somme effectivement distribuée aux salariés d'URM dépend ensuite de l'atteinte de critères de performance dont 70 % sont propres à l'activité d'URM. L'accord en vigueur depuis 2008 expire le 31 décembre 2010. URM indique que seront engagées les démarches pour que le prochain accord d'intéressement soit un accord d'entreprise propre à URM et souhaiter qu'il soit signé avant le 30 juin 2011. La CRE demande que ce nouvel accord conduise à ce que la rémunération des salariés d'URM ne dépende pas des performances d'UEM.

⁸ Nomination ou révocation du Président ; nomination ou révocation du directeur général ; gestion de carrière et des éléments de la rémunération du Président et du directeur général ; budget et le plan annuel d'investissement ; conclusion, modification ou résiliation de toute convention avec UEM ; conclusion, modification ou résiliation de tout contrat concernant la gestion du réseau de distribution d'électricité ; décisions relatives à l'affectation des résultats et de mise en distribution des dividendes ou d'acompte sur dividende.

2.2 Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

Les intérêts professionnels des responsables de la filiale gestionnaire de réseau doivent être garantis, comme l'impose l'article 15 de la loi du 9 août 2004. Dans ce cadre, les statuts doivent prévoir des 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 a été prise en compte en 2010, les statuts ayant été révisés. Les statuts d'URM garantissent désormais qu'« *aucun élément de [la] rémunération [du président et du directeur général] ne peut être basé sur les résultats opérationnels ou financiers de l'associé unique de la société, à savoir UEM* ».

Il ressort de l'ensemble de ces éléments que les statuts d'URM contiennent des garanties suffisantes des intérêts professionnels des dirigeants d'URM.

Toutefois, les statuts excluent le directeur général de la liste des personnes concernées par le 2° de l'article 15 de la loi n° 2004-803 du 9 août 2004 (avis consultatif de la CRE préalable à toute révocation). Même s'ils ne peuvent faire obstacle à l'application de la loi, les statuts gagneraient à préciser que le directeur général relève des mêmes dispositions que le président du conseil d'administration concernant sa révocation.

3. Une indépendance décisionnelle garantie

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.

D'une part, aucun membre du conseil d'administration ne peut exercer de fonction au sein d'UEM, ce qui limite fortement les conflits d'intérêts potentiels. L'existence du comité de surveillance composé en partie d'élus locaux et qui émet un avis sur certaines décisions, notamment en matière d'investissements, constitue un garde-fou supplémentaire.

D'autre part, les limites d'intervention du conseil d'administration laissent au directeur général une autonomie de gestion certaine. Il peut notamment déterminer et déployer la politique de communication de l'entreprise en toute indépendance et définir sa propre politique de gestion des ressources humaines.

En outre, depuis sa création, URM dispose d'une commission des achats qui lui est propre.

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 des gestionnaires de réseaux de distribution 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 réseau, un attaché de direction a en charge, notamment, la communication de la filiale. Ceci contribue à garantir l'indépendance vis-à-vis d'UEM. URM a ainsi développé son propre support de communication appelé « Lignes communes »

Enfin, URM dispose d'un site Internet propre : <http://www.urm-metz.fr/site/index.php>

4. 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. En outre, il conviendra :

- d'assurer la cohérence entre les statuts et la pratique en ce qui concerne la production par le comité de surveillance d'un rapport sur les modalités de fonctionnement des relations entre URM et UEM et son analyse au regard des dispositions légales et réglementaires relatives à l'autonomie d'URM ;
- que le nouvel accord d'intéressement conduise à ce que la rémunération des salariés d'URM ne dépende pas des performances d'UEM.

Régaz

1. Une indépendance fonctionnelle à consolider

1.1. Une séparation physique non entièrement aboutie

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. A défaut d'une séparation physique complète, les activités ont été regroupées par entreprise et les accès séparés. (cf. Annexe 1, partie II, chapitre d)

1.2. Des ressources propres développées sur le cœur de métier

Entre octobre 2009 et septembre 2010, le montant des prestations réalisées par Régaz au bénéfice de la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux s'est élevé à 4,9 millions d'euros, soit environ 6,8 % du chiffre d'affaires de Régaz.

Trois conventions relatives à la gestion centralisée de la trésorerie, à la sous-location immobilière ainsi qu'aux prestations de services principalement en matière de ressources humaines, de comptabilité et d'informatique régissent les relations entre Régaz et sa filiale de fourniture.

La convention relative à la gestion de la trésorerie prévoit que Régaz centralise la gestion de la trésorerie de Gaz de Bordeaux. S'agissant des aspects immobiliers, Régaz concède à Gaz de Bordeaux un droit d'usage pour une partie de deux bâtiments (siège social et locaux techniques). Les loyers versés sont indexés 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 : communication, gestion des achats, logistique, comptabilité, gestion des ressources humaines, assurances, courrier et fournitures informatiques.

Conformément à la demande de la CRE, les questions d'ordre juridique concernant Régaz sont désormais traitées au sein de la direction des ressources humaines et des affaires générales de Régaz (et non plus sous-traitées à Gaz de Bordeaux).

1.3. Les conditions d'indépendance des dirigeants sont formellement garanties

Conformément aux demandes de la CRE, le directeur délégué à la distribution directement rattaché au directeur général de Régaz dispose, depuis le 5 avril 2010, d'une délégation de pouvoir qui précise l'étendue de ses responsabilités et missions. Ce document définit également les moyens humains, techniques, financiers et matériels mis à disposition du directeur délégué à la distribution lui permettant une véritable indépendance fonctionnelle et décisionnelle.

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 d'autres collectivités locales. Ses membres sont nommés pour 3 ans par l'assemblée générale, à l'exception des représentants des collectivités territoriales désignés par leurs assemblées délibérantes, ainsi que du représentant des collectivités locales désigné par une assemblée spéciale (Code général des collectivités territoriales).

Le conseil d'administration de Gaz de Bordeaux est présidé par le directeur administratif et financier de Régaz et comprend parmi ses membres le directeur général de Régaz 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 dirigeant en commun.

Malgré l'amélioration apportée par la délégation de pouvoir mise en place entre le directeur général de Régaz et le directeur délégué à la distribution, les structures de gouvernance en place sont de nature à entretenir une certaine confusion entre les intérêts de Régaz dans son rôle de gestionnaire de réseau de distribution et Régaz dans son rôle d'actionnaire de la filiale de commercialisation Gaz de Bordeaux.

2. L'indépendance de Régaz passe par la garantie des intérêts professionnels

2.1. Règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau

Les règles de gestion du personnel du gestionnaire de réseau sont déterminées par le statut des industries électriques et gazières (IEG). L'avancement des personnels est du ressort d'une commission ad hoc constituée uniquement de dirigeants de Régaz et qui 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. L'accord régissant le calcul de l'intéressement versé aux salariés a été renouvelé pour une durée de 3 ans, le 1^{er} octobre 2009. Cet accord prévoit 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, ne sont pas de nature à favoriser l'indépendance du gestionnaire de réseau de Régaz.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

Une prime individuelle de contribution liée aux résultats personnels est versée annuellement aux dirigeants de Régaz par le directeur général de Régaz, sans prise en compte des résultats de Gaz de Bordeaux.

La rémunération du directeur général de Régaz est essentiellement fixe. Elle est décidée par le conseil d'administration de l'entreprise lors de sa nomination. Le directeur général de Régaz a perçu une prime de résultat au titre de l'année 2009, mais ne reçoit ni intéressement ni participation.

3. Une indépendance décisionnelle formellement garantie

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 a été formalisée dans une délégation de pouvoir signé du directeur général de Régaz en date du 5 avril 2010.

Le directeur délégué à la distribution est notamment autonome en matière de ressources humaines et propose au directeur général un budget annuel ainsi qu'un programme d'investissements.

3.2. Décisions en matière de raccordement

Régaz réalise annuellement environ 1500 raccordements. Les demandes de raccordement sont collectées, d'une part, à l'issue des démarches engagées par les équipes commerciales, et, d'autre part, via les demandes spontanées renseignées directement sur le site Internet de Régaz. Il existe, en outre, la possibilité pour un professionnel gaz disposant d'un mandat d'un client d'initier lui-même la demande de raccordement.

La liste des fournisseurs est systématiquement envoyée aux clients ayant effectué une demande de raccordement, à l'exception de ceux ayant donné mandat à un fournisseur.

3.3. Décisions en matière de communication

Conformément à une demande de la CRE, le conseil d'administration de Régaz a décidé le 11 mars 2010 de modifier la dénomination de l'entreprise : « Régaz - Réseaux Gaz de Bordeaux » a ainsi été remplacé par « Régaz - Bordeaux ». L'objectif de cette modification est de mettre fin à une certaine confusion des identités de Régaz et de Gaz de Bordeaux en ne faisant plus figurer les mots « Gaz de Bordeaux » dans le nom du gestionnaire de réseau.

Ancien logo :



Nouveau logo :



Logo du fournisseur (inchangé) :



A la suite de ce changement de nom, Régaz a décidé de procéder début 2010 à une refonte de sa charte graphique et au remplacement progressif de ses logos. Ainsi 80 documents commerciaux types ont été renouvelés. Régaz a toutefois décidé de finir les stocks d'anciens logos et de les remplacer au fur et à mesure de leur épuisement.

La CRE considère que l'utilisation des stocks d'anciens logos n'est pas de nature à installer efficacement la nouvelle identité de Régaz et demande à ce que les stocks d'anciens logos ne soient plus diffusés dès lors qu'une nouvelle identité visuelle a été mise en place.

Les logos des équipements et des vêtements de travail ont été remplacés. Les logos du parc existant de véhicules ne seront remplacés qu'au fil de l'eau en raison de l'importance des coûts associés. Seuls les logos des véhicules neufs correspondront à la nouvelle charte graphique. Il est à noter en outre que le site de Bacalan est désormais fléché à ses abords, au moyen de panneaux « Régaz » réalisés avec la nouvelle charte graphique. Les sites Internet de Régaz et de Gaz de Bordeaux ne suscitent pas de confusion particulière.

En matière de communication institutionnelle, Régaz a développé des partenariats avec Evento (biennale culturelle à dimension internationale), avec le club de rugby Bègles-Bordeaux ainsi qu'avec Décastar (étape de la coupe du monde de Décathlon). Gaz de Bordeaux est également partenaire du club de rugby Bègles-Bordeaux et du Décastar. La CRE observe que la présence commune de Régaz et de Gaz de Bordeaux sur deux des trois partenariats de communication cités ci-dessus est de nature à entraîner une certaine confusion entre les entités.

Régaz a fait réaliser par un prestataire une étude sur sa présence dans la presse locale entre juin 2008 et mars 2010 : il est apparu que sur 29 citations, le nom de Régaz a été correctement utilisé uniquement à 7 reprises. Le nom de Gaz de Bordeaux a été utilisé 8 fois de manière induue. Dans 7 cas, aucun nom n'est cité. Dans les 7 autres cas, l'article fait référence aux « services de GDF » ou aux « services du gaz ».

Régaz envisage la mise en œuvre d'un plan de communication « Relations presse » destiné à asseoir son image auprès du grand public, cette campagne s'étalera sur l'ensemble de l'exercice 2011. Régaz a parallèlement lancé un projet de plaquette de communication institutionnelle destinée à être diffusée aux prospects et aux visiteurs. En outre, un plan de communication de crise est en cours d'élaboration avec l'appui d'un prestataire. Dans ce cadre, Régaz prévoit de définir les conditions d'information des fournisseurs concernés par l'incident, ceci dans le cadre d'un traitement équitable.

En dépit des efforts consentis pour différencier les identités du GRD et du fournisseur historique en termes de nom et de logo, il reste des marges de progrès en matière de politique de communication, en particulier en ce qui concerne la différenciation des partenariats.

En outre, il a été observé que le site Internet public de la filiale de fourniture Gaz de Bordeaux propose une rubrique appelée « Réseau » conduisant à l'affichage de la carte du réseau et des communes desservies par le gestionnaire de réseau de Régaz, sans toutefois mentionner le nom du gestionnaire de réseau. Ce point est de nature à entretenir la confusion entre les rôles et missions distinctes de Régaz en tant que gestionnaire de réseau, d'une part, et la filiale de fourniture Gaz de Bordeaux, d'autre part.

4. Propositions de la CRE

Demandes au gestionnaire de réseau de Régaz :

▪ Demandes antérieures non satisfaites en 2010 :

- Mettre fin au partage des locaux entre Régaz et Gaz de Bordeaux ;
- Renforcer la sécurisation des accès des locaux de Régaz et en particulier de la direction déléguée à la distribution.

▪ Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :

- Supprimer l'indexation de la rémunération variable des salariés du gestionnaire de réseau de Régaz aux résultats financiers de Gaz de Bordeaux ;
- Pérenniser les actions de formation relatives au code de bonne conduite, en particulier à destination des agents directement en contact avec les clients.

Demandes à Régaz :

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

- Mettre en place un plan de communication visant à asseoir l'image de Régaz auprès du grand public en veillant à ne plus utiliser que le nouveau logo ;
- Clarifier les prérogatives et responsabilités respectives de Gaz de Bordeaux et de Régaz au sein des structures de gouvernance du groupe ;
- Rendre la communication de Gaz de Bordeaux parfaitement indépendante de celle de Régaz ; veiller à ce que Gaz de Bordeaux décrive ses missions sans ambiguïté relativement à celles de gestionnaire de réseau de Régaz ;
- Organiser des actions de formation relatives au code de bonne conduite pour les agents des services généraux.

Réseau GDS

1. Une indépendance fonctionnelle à consolider

1.1. Une séparation physique non entièrement aboutie

La séparation des locaux entre Réseau GDS et sa filiale de commercialisation Enerest n'est qu'en partie réalisée. A défaut d'une séparation physique complète, les activités ont été regroupées et les accès séparés par activité sur le site de la place des Halles qui héberge à la fois la direction de Réseau GDS et ses services généraux, le service développement énergie gaz qui appartient à la direction déléguée du GRD ainsi que la filiale de commercialisation Enerest. (cf. Annexe 1, partie II, chapitre d)

1.2. Des ressources propres développées sur le cœur de métier

Le direction du gestionnaire de réseau de distribution est 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 sont en mesure d'assurer la prestation attendue. Cette pratique a pour objectif d'optimiser l'utilisation des ressources des services généraux de Réseau GDS.

Une convention de prestations de services 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). Réseau GDS indique que les prix facturés pour ses prestations sont destinés à couvrir les coûts afférents.

Le recours partagé du gestionnaire de réseau et de la filiale de commercialisation Enerest aux services généraux de Réseau GDS est susceptible de porter atteinte à l'indépendance du gestionnaire de réseau.

Bien que les obligations de protection et de non-divulgence des informations commercialement sensibles aient été notifiées officiellement par courrier en août 2004 à l'ensemble des agents du GRD ainsi qu'aux services généraux de Réseau GDS (directions financière, de la communication et secrétariat général), il serait important d'étendre explicitement le périmètre d'application du code de bonne conduite actuel à l'ensemble des agents de Réseau GDS et en particulier aux agents des services généraux. En complément, il serait judicieux d'organiser des formations périodiques des agents des services généraux sur les principes du code de bonne conduite et en particulier sur la protection des ICS.

Par ailleurs, le gestionnaire de réseau de Réseau GDS dispose 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. Les conditions d'indépendance des dirigeants sont formellement garanties

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'entreprises 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. La CRE constate que malgré l'amélioration apportée par la délégation de pouvoir mise en place entre le directeur général de Réseau GDS et le directeur délégué à la distribution, les structures de gouvernance en place sont de nature à entretenir une certaine confusion entre les intérêts de Réseau GDS dans son rôle de gestionnaire de réseau de distribution et Réseau GDS dans son rôle d'actionnaire de la filiale de commercialisation Enerest.

2. L'indépendance de Réseau GDS passe par la 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 électriques et gazières). Les règles d'attribution de la prime de résultat dépendent pour partie seulement de la notation établie par les chefs de service et directeurs. Le montant total de la prime représente 6 % du résultat consolidé 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 ne peuvent être décidées que par le management du gestionnaire de réseau de distribution, sans intervention extérieure à la direction du gestionnaire de réseau. Ce point n'est toutefois pas précisé dans la délégation de pouvoir du directeur du gestionnaire de réseau de distribution.

La CRE considère que ces modalités de rémunération variable, en grande partie indexées sur les résultats financiers d'Enerest, ne sont pas de nature à favoriser l'indépendance du gestionnaire de réseaux de Réseau GDS.

2.2. Garantie des intérêts professionnels des dirigeants

La rémunération du directeur général de Réseau GDS est, à l'instar de l'ensemble des personnels, composée d'une partie fixe et d'une prime dépendante des résultats de Réseau GDS dans son ensemble. La CRE considère que ces modalités de rémunération variable, dépendantes des résultats financiers d'Enerest, ne sont pas de nature à favoriser l'indépendance du GRD dans sa mission de gestionnaire de réseau.

3. Une indépendance décisionnelle formellement garantie

3.1. 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 également d'une certaine indépendance en ce qui concerne le développement et la maintenance des ouvrages de distribution. Il préside également la commission d'examen des offres en vue de la passation des marchés de travaux de Réseau GDS.

3.2. Décisions en matière de raccordement

Les fournisseurs doivent impérativement transmettre leurs demandes de raccordement par le portail Internet ou par fax. Cette procédure est commune à l'ensemble des expéditeurs, historique, comme alternatifs. Depuis septembre 2009, Réseau GDS distribue à ses clients raccordés une brochure d'information présentant les différents types d'offres (tarif réglementé et offres de marchés) suite à l'ouverture des marchés de l'énergie. Ce document contribue, par son objectivité et sa clarté à la bonne information des clients finaux.

3.3. Décisions en matière de communication

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 mécénats). La direction du gestionnaire de réseau de Réseau GDS organise sa communication de manière distincte de celle d'Enerest. Ce sont toutefois les services généraux de Réseau GDS qui sont sollicités à la fois par Enerest et par Réseau GDS.

S'agissant des manifestations et opérations de mécénat, Réseau GDS indique qu'une règle de séparation stricte est désormais appliquée. Ainsi Réseau GDS et Enerest publient des communiqués de presse bien distincts et organisent des rencontres avec les installateurs de manière indépendante l'un de l'autre, sans présence conjointe. De la même façon, Réseau GDS et Enerest ne participent pas aux mêmes opérations de mécénat.

La CRE constate toutefois 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 déjà dans son rapport 2009 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.

Conformément aux demandes de la CRE, les sites Internet de Réseau GDS et d'Enerest ont été modifiés afin de limiter, outre la ressemblance de leurs logos, les confusions possibles entre les entreprises.

4. Propositions de la CRE

Demandes au gestionnaire de réseau de Réseau GDS :

- **Demandes antérieures non satisfaites en 2010 :**
 - Enrichir l'indicateur de non-discrimination ;

- **Travaux à poursuivre et nouvelles demandes :**
 - Renforcer le dispositif de gestion des départs du secteur régulé, en envisageant la mise en place éventuelle de sas ;
 - Supprimer l'indexation de la rémunération variable des salariés du gestionnaire de réseau de Réseau GDS aux résultats financiers d'Enerest ;
 - Pérenniser les actions de formation relatives au code de bonne conduite en particulier à destination des agents directement en contact avec les clients ;
 - Intégrer une clause de protection des ICS dans les contrats de prestations de service avec les tiers.

Demandes à Réseau GDS :

- **Demandes et propositions antérieures non satisfaites en 2010 :**
 - Mettre un terme aux confusions des logos de Réseau GDS et d'Enerest ;
 - Etendre explicitement le périmètre d'application du code de bonne conduite à l'ensemble des agents de Réseau GDS, en particulier les agents des services généraux ;
 - Mettre en place des actions de formation relatives au code de bonne conduite pour les agents des services généraux ;
 - Mettre fin au partage des locaux entre Réseau GDS et Enerest.