

## Réseaux

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

**Rapport 2011**

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

Juillet 2012

## Sommaire

- p. 1** Introduction
- p. 4** Communication des gestionnaires de réseaux
- p. 12** Les responsables de la conformité
- p. 18** Certification des gestionnaires de réseaux de transport
- p. 24** L'enquête client-mystère
- p. 30** Les gestionnaires de réseaux de distribution
  - p. 34 ERDF
  - p. 39 GrDF
  - p. 44 Électricité de Strasbourg SA
  - p. 47 GÉRÉDIS
  - p. 50 SRD
  - p. 53 URM
  - p. 56 Régaz
  - p. 56 Réseau GDS
- p. 62** Les gestionnaires de réseaux de transport
  - p. 65 RTE
  - p. 70 GRTgaz
  - p. 75 TIGF

# Introduction

## Synthèse

Les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) et de distribution (GRD) d'électricité et de gaz naturel sont des opérateurs régulés qui assurent des missions de service public au bénéfice des utilisateurs des réseaux et des consommateurs qu'ils desservent. Le droit européen et le droit français leur imposent, en conséquence, des obligations d'indépendance et de non-discrimination. En particulier, ils doivent élaborer un code de bonne conduite (CBC) qui rassemble diverses mesures destinées à prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau.

En application de l'article L. 134-15 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) publie cette année la 7<sup>e</sup> édition du rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, qui porte sur l'année 2011.

En transport, l'année 2011 a été marquée par le processus de certification des GRT : leur indépendance vis-à-vis des fournisseurs ou des producteurs qui appartiennent aux mêmes groupes intégrés a ainsi été consolidée, ce qui a permis à la CRE d'adopter le 26 janvier 2012 des délibérations octroyant la certification à RTE, GRTgaz et TIGF. La CRE veille désormais au respect des conditions au vu desquelles ces décisions ont été prises – notamment des demandes qu'elle a formulées et des engagements du GRT – garantes de l'indépendance des GRT, ainsi qu'au respect des principes des codes de bonne conduite.

En distribution, la mise en œuvre des codes de bonne conduite a globalement progressé tandis que la consolidation de l'indépendance des GRD doit se poursuivre voire s'accélérer. Le manque de notoriété des GRD nuit à l'ouverture des marchés à la concurrence. Trop souvent le client final ignore l'existence du distributeur et confond ses missions de service public avec celles du fournisseur qui, lui, est un acteur du marché concurrentiel. L'identité sociale, la marque et le logo des GRD et des fournisseurs, dans certains cas excessivement proches, prêtent à confusion pour les consommateurs : la CRE demande par conséquent aux GRD concernés de lui transmettre un plan d'action permettant la disparition de ces facteurs de confusion. La CRE considère également qu'il serait pertinent que soit renforcée la communication des GRD sur leurs missions de dépannage et celles liées au comptage. La valorisation de ces missions pourrait passer par une évolution de la présentation des factures d'électricité ou de gaz naturel et par une plus grande pédagogie des GRD sur les missions qu'ils réalisent au bénéfice des consommateurs.

Les réponses apportées au client-mystère, dans le cadre de l'enquête téléphonique que la CRE a fait réaliser en 2011, mettent en lumière les progrès accomplis par les GRD pour que les réponses faites aux utilisateurs soient conformes au principe de neutralité prévu par le code de bonne conduite. Pour autant, certains agents des entreprises locales de distribution ont pu formuler, en réponse aux questions du client-mystère, des critiques ou des mises en

garde contre les fournisseurs alternatifs, décourageant ainsi le client d'exercer librement son droit à choisir son fournisseur. En outre, par rapport à l'enquête de 2009, le niveau de précision et de clarté des réponses apportées au client-mystère stagne à un niveau encore considéré comme insuffisant. La CRE demande à ce que des mesures soient adoptées par tous les GRD pour améliorer la clarté et la précision des réponses, tout en confortant le respect du principe de non-discrimination.

Les directives du 3<sup>e</sup> paquet énergie, transposées en droit français en 2011, ont également conduit à la création au sein de chaque GRT et GRD de la fonction de responsable de la conformité. Chaque responsable de la conformité est chargé de veiller au respect des engagements fixés dans le code de bonne conduite de son entreprise, ainsi que de veiller à la conformité des pratiques des opérateurs avec les règles d'indépendance. Il a vocation à échanger activement avec l'ensemble des utilisateurs des réseaux ainsi qu'avec les fournisseurs et tous les acteurs intéressés. Il a également la responsabilité de la rédaction d'un rapport annuel, présenté à la CRE, qui pourra se nourrir de ces échanges et des audits qu'il aura choisi de conduire au sein de son entreprise afin de formuler des recommandations et des pistes d'actions. En réponse à ce rapport et à celui de la CRE, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux d'adopter un plan d'actions. Un tel plan doit permettre de poursuivre l'amélioration déjà engagée en matière de respect des codes de bonne conduite et d'indépendance. Cette boucle d'amélioration continue,

animée par un travail concerté au cours de l'année entre la CRE, les responsables de la conformité et les gestionnaires de réseaux, contribuera à améliorer la qualité du service public rendu par les gestionnaires de réseaux aux utilisateurs.

## **Structure du rapport**

La rédaction du présent rapport résulte de l'analyse des « rapports de mise en œuvre des codes de bonne conduite » transmis à la CRE par les opérateurs fin 2011 ainsi que des audits menés par les services de la CRE en 2011 au sein de ces entreprises. Ces éléments ont pu être complétés et précisés grâce aux nombreux échanges qui ont eu lieu avec les opérateurs, en particulier lors de l'audition par le collège, au printemps 2012, de chaque gestionnaire de réseau.

Ce rapport est structuré autour de 4 dossiers transversaux, complétés par des analyses individuelles de la situation de chaque opérateur. Les dossiers transversaux portent sur la communication et la notoriété des gestionnaires de réseaux, sur la nouvelle fonction de responsable de conformité, sur la certification des GRT et, enfin, sur les résultats de l'enquête téléphonique client-mystère menée par la CRE. Les situations individuelles analysées sont celles des huit GRD desservant plus de 100 000 clients (ERDF, ES, URM, SRD et GÉRÉDIS Deux-Sèvres pour l'électricité, GrDF, RÉGAZ Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel) et des trois GRT (RTE pour l'électricité et GRTgaz et TIGF pour le gaz naturel).





# 1 Communication des gestionnaires de réseaux



<b>Pratiques de communication</b> .....	7
<b>Propriété de la marque</b> .....	8
<b>Logos et identités sociales des GRD et des GRT</b> .....	9
<b>Factures</b> .....	11
<b>Communication sur les missions de dépannage et de comptage</b> .....	11

Les gestionnaires de réseaux de distribution et de transport exercent des activités en monopole, soumises de ce fait à une régulation. Ils assurent des missions de service public, dont, en premier lieu, l'accès au réseau et l'acheminement de l'énergie aux utilisateurs des réseaux publics qu'ils gèrent.

La démarche européenne de création d'un marché intégré de l'énergie a impliqué l'ouverture des marchés à la concurrence des activités de production et de fourniture, conduisant à une pluralité de fournisseurs et de producteurs. Elle n'est possible que si les opérateurs chargés des missions de service public de gestion des réseaux ne font aucune discrimination selon le producteur concerné ou selon le fournisseur choisi par le client. Les gestionnaires de réseaux doivent agir indépendamment des filiales de fourniture ou de production des groupes auxquels ils appartiennent, qui sont les acteurs des marchés concurrentiels et prévenir à cet égard tout conflit d'intérêt. Il importe bien évidemment que les gestionnaires de réseaux respectent ces principes dans l'ensemble de leurs processus métiers.

La communication en direction des utilisateurs et du grand public doit permettre aux clients de percevoir cette indépendance et de distinguer les missions confiées aux acteurs concurrentiels qu'ils peuvent choisir librement de celles confiées aux gestionnaires de réseaux.

**Le manque de notoriété des GRD nuit à l'ouverture des marchés : trop souvent, le client final ignore l'existence du distributeur et son obligation de non-discrimination et il confond les missions du GRD avec celles du fournisseur.**

Le baromètre annuel CRE-Médiateur de l'énergie sur « L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour les clients résidentiels » de septembre 2011 montre que « la notoriété des gestionnaires de réseaux de distribution reste insuffisante. Une grande confusion existe, les foyers sont nombreux à afficher une méconnaissance du fonctionnement du marché de l'énergie [...] et des rôles de distributeur et de fournisseur : 19 % identifient ERDF et GrDF comme des fournisseurs et 42 % n'ont pas su s'exprimer sur le rôle de ces deux entités. » Parallèlement, « la part de foyers ayant connaissance de la possibilité de choisir son fournisseur reste encore largement minoritaire et constitue un frein au développement de la concurrence sur les marchés de l'énergie : seulement 42 % des foyers français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité et 37 % des foyers consommateurs de gaz savent qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz ».

La communication est à la fois une source d'information pour les utilisateurs des réseaux de distribution et un vecteur de notoriété pour leurs gestionnaires. Cependant, la communication auprès du grand public ne peut être pleinement

efficace qu'en absence de confusion d'image entre distributeurs et fournisseurs.

La CRE, dans ses publications antérieures et notamment dans les précédentes éditions du rapport annuel sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, a déjà recommandé de supprimer la confusion des logos ou des identités sociales de certains GRD et des fournisseurs des groupes auxquels ils appartiennent.

**L'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> juin 2011, du code de l'énergie crée un cadre contraignant et favorable à la progression de la notoriété des GRD en interdisant la confusion d'image entre distributeur et fournisseur.**

## **PRATIQUES DE COMMUNICATION**

Le 20 juin 2011, RTE a formalisé, au sein d'une convention avec EDF SA, les rôles de chacune des deux sociétés en matière de communication. Cette convention précise en particulier que la communication relative à toutes les activités d'exploitation et de gestion du réseau public de transport d'électricité est du seul ressort de RTE.

Afin de limiter les risques de confusion entre le gestionnaire de réseau et les autres entreprises du groupe auquel il appartient, chargées

L'article L. 111-64 du code de l'énergie dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution desservant plus de 100 000 clients et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. À cet effet, la société gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire de la ou des marques qui l'identifient en tant que gestionnaire de réseau de distribution. Elle seule en gère l'utilisation. »

Ce nouveau cadre législatif a conduit la CRE à procéder à un état des lieux de la conformité des identités sociales et des logos des distributeurs.

d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, et pour permettre le développement de la notoriété du gestionnaire de réseau, la CRE recommande aux autres gestionnaires de réseaux de formaliser, par une convention, les rôles respectifs en matière de communication, du gestionnaire de réseau et des autres entreprises du groupe auquel il appartient, chargées d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

## PROPRIÉTÉ DE LA MARQUE

Tous les gestionnaires de réseaux ne sont pas propriétaires de leurs marques ou de leurs logos :

### État des lieux de la propriété des marques des gestionnaires de réseaux

Identité sociale de l'opérateur	Marque(s)	Logo déposé	Déposé(s) par
<b>Électricité</b>			
ERDF	ERDF	Oui	EDF, puis transmis à ERDF le 16/04/2012 pour la marque française. La marque internationale ERDF est propriété d'EDF
Électricité de Strasbourg	ES Réseaux ESR	Oui	Électricité de Strasbourg
GÉRÉDIS Deux-Sèvres	Gérédis	Oui	SOELIS, transmis à GÉRÉDIS Deux-Sèvres le 04/07/2010
SRD	Non	Non	
URM	URM	Oui	UEM usine d'électricité de Metz
RTE Réseau de Transport d'Électricité	RTE	Oui	RTE
<b>Gaz naturel</b>			
GRTgaz	GRTgaz	Oui	GDF SUEZ, transmis à GRTgaz le 19/09/2011
Transport Infrastructure gaz France	TIGF	Non	TIGF
GrDF	GrDF	Oui	GDF SUEZ, transmis à GrDF le 23/01/2012
RÉGAS Bordeaux	RÉGAS Bordeaux	Oui	RÉGAS Bordeaux
Réseau GDS	Réseau GDS	Oui	Réseau GDS

Sources: INPI le 04/06/2012

## LOGOS ET IDENTITÉS SOCIALES DES GRD ET DES GRT

Les trois gestionnaires de réseaux de transport sont en conformité avec le code de l'énergie :

### État des lieux des logos des GRT

Logo du gestionnaire de réseau de transport	Logo de la maison-mère	Commentaire
		Pas de confusion possible
		Pas de confusion possible
		Pas de confusion possible

Ce n'est pas le cas de tous les gestionnaires de réseaux de distribution :

### État des lieux des logos des GRD

Gestionnaire de réseau Logo ou marque	Fournisseur historique Logo ou marque	Commentaire
		Confusion induite par la forme des logos, la police et la dénomination de la marque excessivement proches
	<p>Marque à destination des clients particuliers :</p>  <p>Marque à destination des professionnels, entreprises et collectivités locales :</p> 	Dénomination sociale de nature à entretenir une certaine confusion

Gestionnaire de réseau Logo ou marque	Fournisseur historique Logo ou marque	Commentaire
		Confusion induite par la forme des logos particulièrement proche
		Confusion induite par la forme des logos et la dénomination particulièrement proches
		Pas de confusion possible
		Confusion induite par la forme des logos, la police et la dénomination de la marque excessivement proches
		Pas de confusion possible
		Confusion induite par la forme des logos et la police de la marque excessivement proches

L'identité sociale, la marque et/ou le logo de certains gestionnaires de réseaux sont trop proches de ceux d'entreprises chargées d'activités de production et de fourniture et ces similitudes prêtent à confusion et sont contraires aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011, selon lesquelles « la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abs-

tiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. » La CRE demande aux gestionnaires de réseaux concernés de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant leur logo et/ou leur dénomination.

## **FACTURES**

La croissance de la notoriété et une meilleure compréhension par le grand public des missions des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel passent par une communication, une identité sociale et un logo distinct mais doivent également être portées par la facture. C'est pourquoi la CRE considère que la présentation des factures d'électricité et de gaz naturel devrait évoluer afin qu'au-delà

du numéro de téléphone du service dépannage électricité ou gaz naturel, l'identité du GRD qui assure ce service soit également mentionnée. Cette mention permettrait de clarifier les rôles respectifs du fournisseur qui émet la facture et du GRD qui, quel que soit le fournisseur, est chargé d'assurer le service de dépannage. La CRE se rapprochera de la DGEC et de la DGCCRF à ce sujet.

## **COMMUNICATION SUR LES MISSIONS DE DÉPANNAGE ET DE COMPTAGE**

La CRE considère qu'il serait pertinent que la communication des gestionnaires de réseaux sur les missions de dépannage et sur les missions liées au comptage soit renforcée. En particulier la CRE demande que des documents utilisés

pour annoncer le passage du releveur comportent une mention permettant à l'utilisateur de comprendre qui est le gestionnaire de réseau et quelles sont ses missions.



# 2

**Les  
responsables  
de la  
conformité**



**Nomination des responsables  
de la conformité  
des gestionnaires de réseaux**..... 14

**Rôle, missions et moyens des  
responsables de la conformité**..... 15

**Plans d’actions annuels des  
responsables de la conformité  
et des gestionnaires de réseaux**..... 16

Le code de l'énergie dispose que chacun des gestionnaires de réseaux de transport et de distribution desservant plus de 100 000 clients se dote d'un responsable de la conformité, fonction nouvelle créée par les directives du 3<sup>e</sup> paquet énergie européen.

## **NOMINATION DES RESPONSABLES DE LA CONFORMITÉ DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX**

Conformément aux articles L.111-34 et L.111-62 du code de l'énergie, les gestionnaires de réseaux de transport et de réseaux de distribution desservant plus de 100 000 clients ont l'obligation de se doter d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés dans le code de bonne conduite, ainsi que de veiller à la conformité des pratiques des gestionnaires de réseaux de transport avec les règles d'indépendance vis-à-vis des autres sociétés de l'entreprise verticalement intégrée.

Ces responsables de la conformité sont en particulier chargés d'établir chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'ils présentent à la CRE. Ils bénéficient d'un contrat et de conditions de travail adaptés afin de leur permettre d'exécuter leurs missions en toute indépendance : la CRE, après avoir vérifié l'indépendance et l'aptitude professionnelle des intéressés, approuve leur contrat. Les responsables de la conformité des gestionnaires de réseaux de transport doivent en outre vérifier la bonne exécution du plan ou du schéma décennal de développement du réseau de transport de gaz naturel ou d'électricité.

La CRE a approuvé les 7 juillet 2011 (GRTgaz), 12 juillet 2011 (RTE) et 6 septembre 2011 (TIGF) les propositions de nomination soumises par

les GRT. La CRE a approuvé le 26 janvier 2012 les propositions de contrat et de nomination soumises par ERDF et GrDF, le 3 mai 2012 celles de RÉGAZ Bordeaux, Réseau GDS, SRD, URM et GÉRÉDIS Deux-Sèvres et le 19 juin 2012 celle d'Électricité de Strasbourg.

Les candidatures des responsables de la conformité des entreprises locales de distribution ont été analysées en tenant compte de la taille de ces structures tout en veillant à l'aptitude professionnelle et à l'indépendance du responsable de la conformité. Ainsi, la CRE a permis le cumul de la fonction de responsable de la conformité avec d'autres fonctions au sein du GRD ne créant pas de situation de conflit d'intérêts.

L'ensemble des GRD ont ainsi proposé pour les responsables de la conformité des contrats permettant de protéger leur indépendance notamment à travers les modalités de rémunération.

À la suite de ces approbations, les responsables de la conformité des gestionnaires de réseaux ont été nommés, sur proposition du directeur général ou du président du directoire, par le conseil d'administration ou le conseil de surveillance du gestionnaire de réseau qui les emploie désormais.

**RTE :** Monsieur Luc Desmoulins, responsable de la conformité  
luc.desmoulins@rte-france.com

**TIGF :** Monsieur Olivier Borie, responsable conformité, gestion des risques et contrôle interne  
olivier.borie@tigf.fr

**GRTgaz :** Monsieur Claude Doerflinger, responsable de la conformité  
claude.doerflinger@grtgaz.com

**ERDF :** Monsieur Alain Brière, responsable de la conformité  
alain.briere@erdfdistribution.fr

**GrDF :** Monsieur Patrick Polchi, responsable de la conformité  
patrick.polchi@grdf.fr

**ES :** Monsieur Hervé REIG, responsable de la conformité et Responsable du Système de Management  
herve.reig@es-groupe.fr

**SRD :** Madame Sylvie Cagne, responsable de la conformité et responsable gestion financière, qualité et affaires sociales  
sylvie.cagne@soregies-rd.fr

**URM :** Madame Fabienne Stock, responsable de la conformité et responsable juridique et affaires générales  
f-stock@urm-metz.fr

**GÉRÉDIS Deux-Sèvres :** Monsieur Orhan Ceylan, responsable de la conformité et chargé d'audits et du contrôle de la conformité  
oceylan@geredis.fr

**RÉGAZ Bordeaux :** Monsieur Pierre Lefort, responsable de la conformité et chargé de mission Techniques de distribution au sein de la direction de la distribution de RÉGAZ Bordeaux  
plefort@regazbordeaux.com

**Réseau GDS :** Madame Marie-Antoinette Conte, responsable de la conformité et responsable du système de management de la qualité et de l'environnement de Réseau GDS  
maconte@reseau-gds.fr

## RÔLE, MISSIONS ET MOYENS DES RESPONSABLES DE LA CONFORMITÉ

Les gestionnaires de réseaux doivent mettre à disposition des responsables de la conformité des moyens suffisants pour l'exercice indépendant de leurs missions. En particulier, le responsable de la conformité doit bénéficier d'un accès à toutes les réunions et à toutes les informations utiles, y compris à celles qui sont détenues par les entreprises liées au GRD qui l'emploie.

Le responsable de la conformité doit pouvoir disposer d'un budget permettant de financer les audits et contrôles qu'il a prévu de mener au cours de l'année, mais aussi les audits et contrôles qu'il jugerait utile de mener en urgence sans qu'ils aient été prévus lors de l'établissement de son programme de travail annuel.

Les statuts de RTE, TIGF et GRTgaz ont été modifiés et prévoient désormais que, conformément à l'article L.111-35 du code de l'énergie, le responsable de la conformité a accès aux assemblées générales, aux réunions du conseil d'administration ou du conseil de surveillance de la société gestionnaire du réseau de transport, aux réunions des comités spécialisés, ainsi qu'à toutes les réunions utiles à l'accomplissement de ses missions.

De même, les contrats de travail approuvés par la CRE et liant les responsables de la conformité aux gestionnaires de réseaux de distribution prévoient qu'ils puissent accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de leurs missions, y compris les réunions du conseil d'administration ou du conseil de surveillance, ou de leurs comités spécialisés. Pour garantir pleinement le respect de ces clauses, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux de distribution de faire évoluer leurs statuts afin d'y inscrire la possi-

bilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.

Outre l'exercice des missions décrites par le code de l'énergie, le responsable de la conformité est un observateur des pratiques et de la mise en œuvre des procédures et des mesures d'amélioration. Le responsable de la conformité doit être en mesure de proposer toutes les actions d'amélioration qu'il pourrait juger utiles. Le cas échéant, il doit informer la CRE et son employeur des manquements qu'il pourrait constater.

Les responsables de la conformité entretiennent des relations régulières avec les services de la CRE et avec leurs homologues nationaux voire européens. Ces échanges peuvent être l'occasion de partager les constats et de contribuer à la diffusion de bonnes pratiques.

La CRE invite les responsables de la conformité à favoriser activement des échanges avec l'ensemble des utilisateurs des réseaux ainsi qu'avec les fournisseurs et les différents acteurs à qui bénéficie le respect par les gestionnaires de réseaux de leurs engagements de conformité.

## **PLANS D' ACTIONS ANNUELS DES RESPONSABLES DE LA CONFORMITÉ ET DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX**

La CRE recommande aux responsables de la conformité d'établir dans leur rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, un programme d'audits et de contrôles pour l'année suivante et de formuler des recommandations et des pistes d'actions.

Elle demande aux gestionnaires de réseaux d'adopter chaque année un plan d'actions (ensemble de mesures précises associées à un échéancier de mise en œuvre) en réponse aux demandes et recommandations formulées par le responsable de la conformité et la CRE dans leur rapport respectif.





**3**

**Certification  
des  
gestionnaires  
de réseaux  
de transport**



**La procédure de certification** ..... 20

**Analyse de l'indépendance des  
gestionnaires de réseaux vis-à-  
vis de leur maison-mère** ..... 21

En 2007, les résultats d'une enquête sectorielle <sup>(1)</sup> menée par la Commission européenne sur le marché intérieur du gaz et de l'électricité ont montré que le regroupement des activités de transport d'une part et de production ou de fourniture d'autre part, au sein d'une même entreprise, pouvait engendrer un risque de discrimination entre utilisateurs du réseau. En conséquence, à la suite des propositions de la Commission européenne, les directives <sup>(2)</sup> du 3<sup>e</sup> paquet ont imposé la séparation des gestionnaires de réseaux de transport (GRT) des filiales de production ou de fourniture du même groupe (entité appelée entreprise verticalement intégrée <sup>(3)</sup>, EVI).

L'année 2011 a ainsi été marquée par le processus de certification des GRT : leur indépendance vis-à-vis des fournisseurs ou des producteurs qui appartiennent aux mêmes groupes intégrés a été consolidée, ce qui a permis à la CRE

d'adopter le 26 janvier 2012 des délibérations octroyant la certification à RTE, GRTgaz et TIGF. Les mesures prises par les GRT, ainsi que celles qu'ils se sont engagés à mettre en œuvre dans un avenir proche, leur confèrent un degré d'autonomie et d'indépendance que la CRE a considéré comme satisfaisant, sous réserve de certaines obligations complémentaires imposées dans les décisions de certification.

La CRE examinera le respect par les GRT des obligations dont les délibérations portant décisions de certification sont assorties aux échéances fixées dans ces mêmes délibérations. Elle examinera en outre, avant leur entrée en vigueur, l'ensemble des contrats qui pourront être conclus avec l'EVI ou avec les sociétés qu'elle contrôle, lorsque ces contrats traduisent des accords commerciaux et financiers ou des prestations de services fournies par l'EVI.

## LA PROCÉDURE DE CERTIFICATION

La CRE a ouvert la procédure de certification le 10 mai 2011, et a décidé par délibération, le 12 mai 2011, de la composition des dossiers de certification que devaient fournir les opérateurs. Ces dossiers ont été transmis à la CRE le 6 juin 2011. La CRE a ensuite fait parvenir à la Commission européenne les trois projets de certification des gestionnaires de réseaux de transport afin de solliciter son avis, conformément aux dispositions européennes. La Commission européenne a publié ses avis le 19 décembre 2011. Conformément aux dispositions des règlements européens <sup>(4)</sup>, la CRE en a tenu le plus grand compte dans ses délibérations du 26 janvier 2012.

(1) Enquête menée en vertu de l'article 17 du règlement (CE) n° 1/2003 sur les secteurs européens du gaz et de l'électricité.

(2) Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel.

(3) L'article L. 111-10 du code de l'énergie dispose que « lorsqu'une société gestionnaire d'un réseau de transport d'électricité ou de gaz naturel est contrôlée, directement ou indirectement [...] par une société ou des sociétés qui contrôlent, directement ou indirectement [...], au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport d'électricité ou de gaz naturel et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, l'ensemble de ces sociétés est regardé comme constituant une entreprise verticalement intégrée ».

(4) Règlements (CE) n° 714/2009 et n° 715/2009 du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 sur les conditions d'accès aux réseaux d'électricité et de gaz naturel.

## ANALYSE DE L'INDÉPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX VIS-À-VIS DE LEUR MAISON-MÈRE

L'appréciation de l'indépendance des GRT porte sur trois thématiques principales :

- organisation interne et gouvernance ;
- autonomie de fonctionnement ;
- autonomie de moyens.

### Organisation et règles de gouvernance

Les règles de gouvernance portent en particulier sur les attributions de l'organe de surveillance (conseil de surveillance pour RTE, conseil d'administration pour GRTgaz et TIGF).

Les statuts des sociétés ont ainsi été modifiés afin d'être conformes aux dispositions du code de l'énergie. Celles-ci précisent en particulier que les décisions relatives à la gestion du réseau et au plan/schéma décennal de développement du réseau relèvent de la direction générale ou du directoire et, en conséquence, ne peuvent relever des attributions de son organe de surveillance.

Le code de l'énergie prévoit la désignation d'une minorité de membres de l'organe de surveillance et d'une majorité de dirigeants faisant l'objet d'obligations d'indépendance renforcées. Ces obligations concernent notamment les durées pendant lesquelles ces personnes ne peuvent détenir des intérêts dans l'EVI ou exercer des fonctions au sein de l'EVI avant (trois ans) et après (quatre ans) leur prise de fonction chez le GRT. Par ailleurs, le code de l'énergie dispose également que la rémunération de l'ensemble des salariés ne peut être déterminée que par des

indicateurs, notamment de résultats, propres au GRT. La CRE a vérifié que ces dispositions étaient bien appliquées par les GRT.

Les changements des membres de la minorité des organes de surveillance et des dirigeants des GRT sont désormais soumis à l'approbation de la CRE qui examinera, le cas échéant, les motifs des décisions de révocation et, pour les nominations, leur conformité aux exigences d'indépendance.

### Autonomie de fonctionnement

L'analyse de l'autonomie de fonctionnement porte sur les accords commerciaux et financiers et sur les prestations de services entre l'EVI et le GRT.

Les prestations de service de la part de l'EVI au profit du GRT sont interdites par le code de l'énergie. Toutefois, conformément à l'exception prévue par le code de l'énergie, la CRE a autorisé certaines d'entre elles, dans la mesure où elles sont strictement nécessaires à l'ajustement ou l'équilibrage des réseaux, à leur sécurité ou à leur sûreté et où elles remplissent certains critères de neutralité. A contrario, le contrat de services managériaux<sup>(5)</sup> conclu entre GRTgaz et l'EVI n'a pas été approuvé compte tenu de ses effets potentiels sur l'autonomie et l'indépendance du GRT.

(5) Le contrat de services managériaux est le contrat qui encadre l'ensemble des prestations non individualisables réalisées par les services centraux de GDF Suez au profit de certaines entités du groupe.

**Ces prestations feront par ailleurs l'objet d'un examen régulier de la CRE afin de vérifier la continuité de leur conformité avec le code de l'énergie.**

Enfin, la CRE a vérifié que les prestations fournies par les GRT à l'EVI étaient conformes à des conditions de réalisation précisées dans sa délibération du 19 mai 2011, en matière d'accessibilité aux utilisateurs, de non-discrimination et de non-atteinte à la concurrence.

S'agissant des prestations de service fournies aux utilisateurs du réseau, RTE devra poursuivre les démarches de transparence entreprises, en publiant par exemple les conditions dans lesquelles il fournit certaines prestations aux utilisateurs de son réseau, ce qui nécessitera d'organiser au préalable des concertations avec eux.

**La CRE demande que les GRT lui soumettent toute demande d'approbation d'un accord commercial et financier au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur.**

La CRE demande aux GRT de procéder, dans les meilleurs délais, aux nécessaires évolutions des procédures internes pour que ces délais soient respectés, y compris pour les contrats renouvelés. La CRE se prononcera sur chaque demande d'approbation qui lui sera soumise dans un délai de deux mois. Elle pourra par ailleurs auditer la mise en œuvre de tels accords conformément à l'article L.111-17 du code de l'énergie.

### **Autonomie de moyens**

Le code de l'énergie prévoit que les GRT doivent disposer de toutes les ressources humaines, techniques, matérielles et financières nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

La CRE a constaté que RTE et GRTgaz ne recourraient à aucun personnel de l'EVI. En ce qui concerne TIGF, la société avait recours à 149 salariés détachés de l'EVI sur un effectif total de 470 salariés en 2011. La CRE a demandé à TIGF de mettre fin au détachement du personnel de TOTAL SA. Au mois d'avril 2012, il restait 17 collaborateurs sous contrat avec TOTAL SA.

La CRE a également demandé à GRTgaz et à TIGF de séparer totalement leur système d'informations de celui respectivement de GDF SUEZ et de TOTAL SA. Cette désimbrication est un processus complexe et qui doit être menée à terme avant 2014. La situation de RTE est d'ores et déjà conforme au code de l'énergie sur ce point.

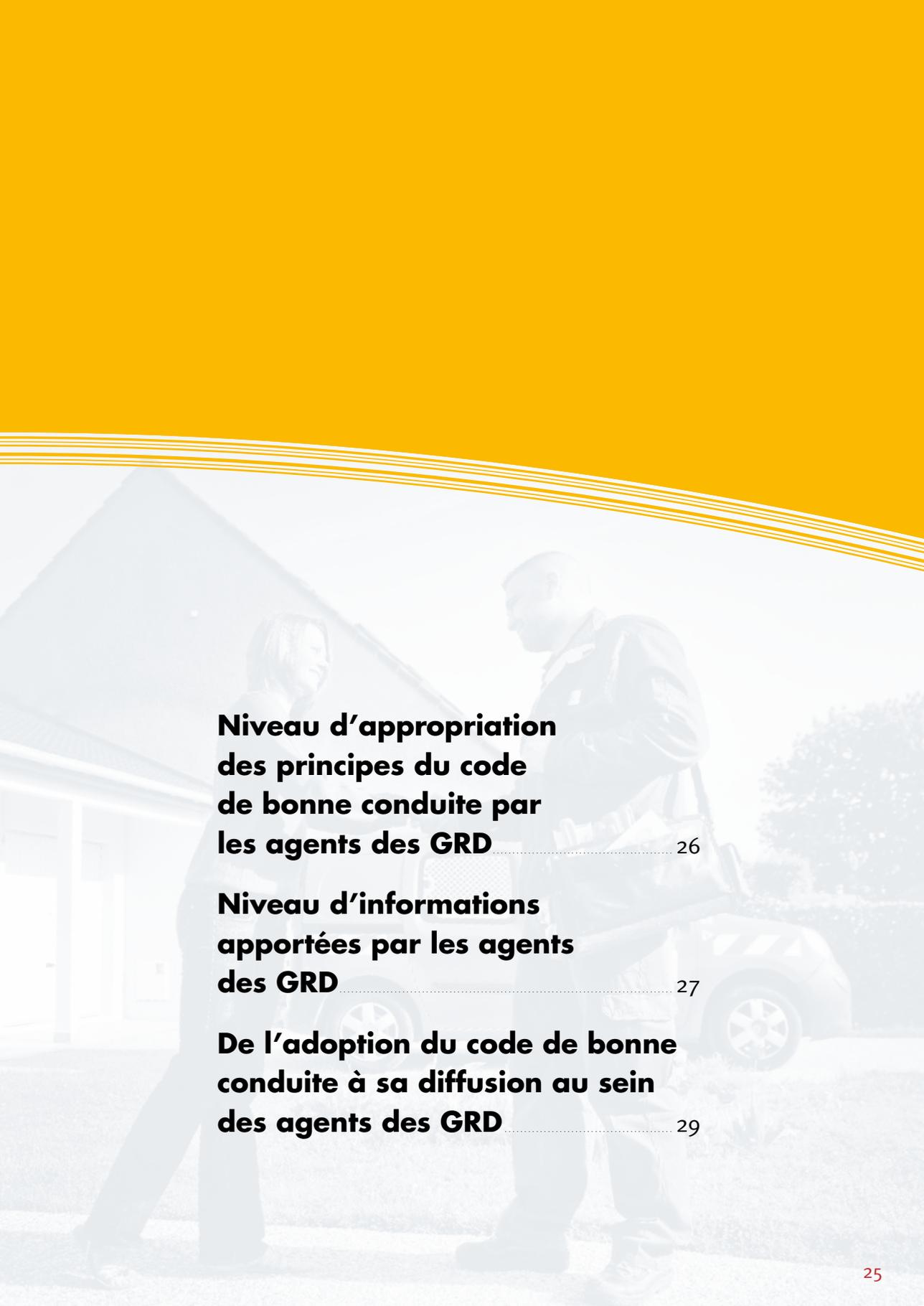
La CRE veillera, notamment par ces échanges continus avec les responsables de la conformité et au moyen d'audits menés au sein des GRT, à ce que soient respectées en permanence les conditions au vu desquelles la certification a été octroyée – notamment les engagements des GRT et les obligations complémentaires qu'elle a formulées - ainsi que les principes inscrits dans les codes de bonne conduite destinés à garantir la non-discrimination de l'accès au réseau.





# 4

## L'enquête client-mystère



**Niveau d'appropriation  
des principes du code  
de bonne conduite par  
les agents des GRD**..... 26

**Niveau d'informations  
apportées par les agents  
des GRD**..... 27

**De l'adoption du code de bonne  
conduite à sa diffusion au sein  
des agents des GRD**..... 29

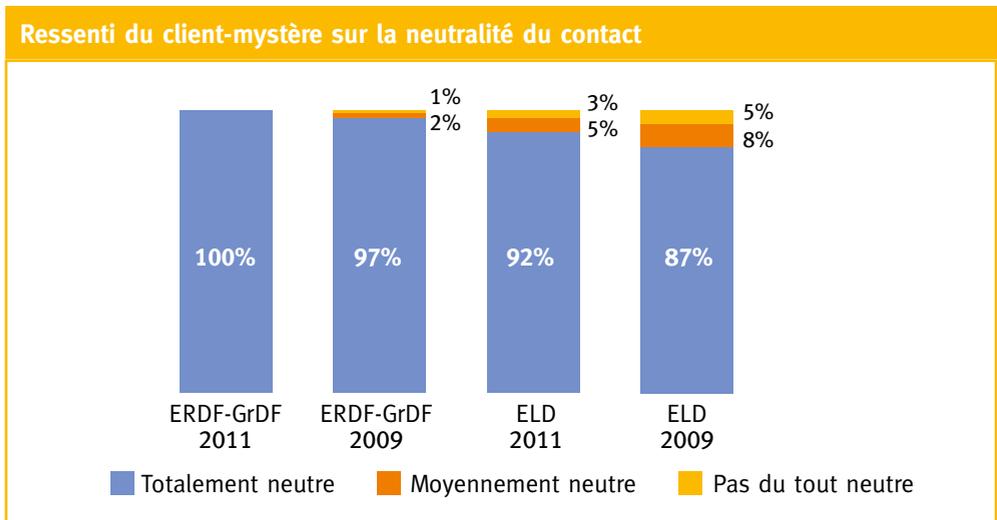
La CRE fait réaliser tous les deux ans une enquête client-mystère afin de mesurer l'application des principes établis dans les codes de bonne conduite des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel et d'électricité desservant plus de 100 000 clients. Le sondeur téléphone à un GRD en tant que client-mystère en suivant l'un des 19 scénarios préétablis avec les services de la CRE. L'enquête a été réalisée en 2011 au cours de deux vagues de 400 appels : dans un premier temps ce sont les entreprises locales de distribution (ELD) d'électricité et de

gaz naturel desservant plus de 100 000 clients qui ont été contactées (Gérédis, SRD, URM et ES pour l'électricité, RÉGAZ Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel ainsi que GEG qui est une ELD mixte proche du seuil de 100 000 clients) et dans un second temps ERDF et GrDF. Le sondeur apprécie les réponses des agents sur les thématiques de la transparence de l'information (clarté et précision de la réponse), la non-orientation des choix proposés par l'agent du GRD et au regard de l'obligation de non-discrimination.

### NIVEAU D'APPROPRIATION DES PRINCIPES DU CODE DE BONNE CONDUITE PAR LES AGENTS DES GRD

Les réponses apportées au client-mystère mettent en lumière les progrès accomplis par les GRD pour que les réponses faites aux utilisateurs soient conformes au principe de neutralité prévu par le code de bonne conduite. Ainsi,

l'adaptation des codes de bonne conduite et leur diffusion auprès des agents ont permis à ERDF et à GrDF d'atteindre un excellent niveau de neutralité, et aux ELD un bon niveau, qui reste toutefois perfectible.



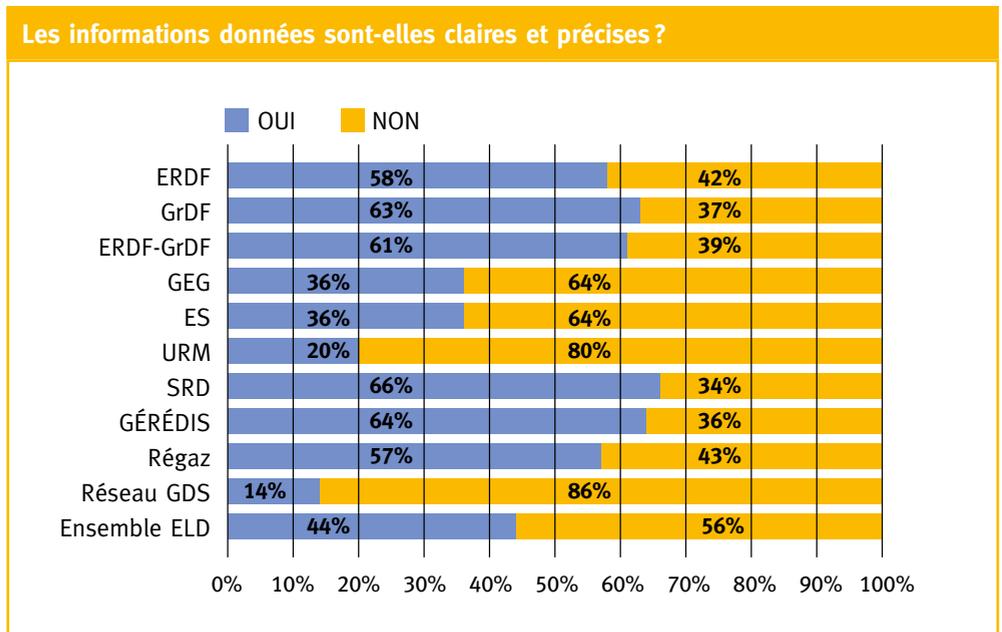
Toutefois, certains agents des ELD ont pu formuler, en réponse aux questions du client-mystère, des critiques ou des mises en garde contre les

fournisseurs alternatifs, décourageant ainsi le client d'exercer librement son droit à choisir son fournisseur.

## NIVEAU D'INFORMATIONS APPORTÉES PAR LES AGENTS DES GRD

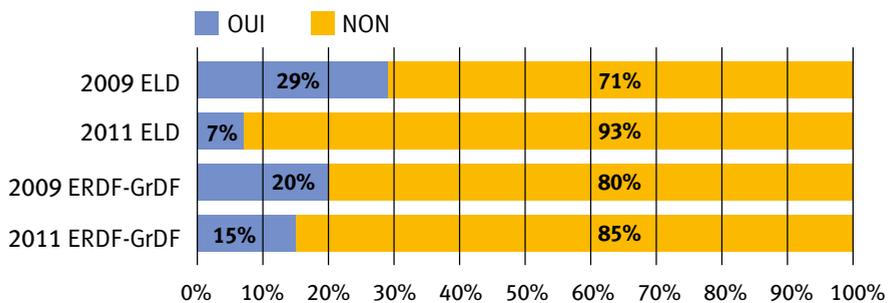
Pour chaque appel téléphonique, le sondeur a estimé s'il a obtenu de la part de l'agent du distributeur une réponse claire et précise aux questions qu'il lui a posées. Les résultats de l'enquête montrent que les agents des distribu-

teurs donnent une information moins claire et moins précise que dans la précédente édition. En outre, des disparités importantes persistent entre les opérateurs ainsi qu'entre les différents sites d'ERDF et de GrDF.



Les agents des distributeurs n'indiquent que peu spontanément au client qu'il a le choix entre plusieurs fournisseurs et, lorsqu'ils le font, c'est sensiblement moins souvent qu'en 2009 :

### Le contact dit-il spontanément qu'il a le choix entre plusieurs fournisseurs ?



Les refus de réponse aux questions de l'enquêteur sont rares : 4 % pour ERDF et GrDF et 2 % pour les ELD. S'il ne sait pas répondre (29 % des appels vers ERDF et GrDF et 30 % des appels vers les ELD), l'agent du distributeur indique cependant parfois où se renseigner (15 % des appels vers ERDF-GrDF et 22 % des appels vers

les ELD). Dans ce cas, l'agent dirige le client vers le site Internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr), vers le numéro de téléphone informant les consommateurs sur l'ouverture des marchés et la liste des fournisseurs (0 810 112 212) ou encore vers le site de la Commission de régulation de l'énergie [www.cre.fr](http://www.cre.fr)

## DE L'ADOPTION DU CODE DE BONNE CONDUITE À SA DIFFUSION AU SEIN DES AGENTS DES GRD

L'adoption de codes de bonne conduite a permis une plus grande neutralité des distributeurs qui font peu voire pas de discrimination entre les fournisseurs dans leurs réponses. Pour autant, le niveau de précision et de clarté des réponses apportées stagne à un niveau considéré comme encore insuffisant. Les seules mesures de diffusion des codes de bonne conduite auprès des chargés de clientèle des distributeurs ne suffisent donc pas, dans la durée, à garantir, voire à améliorer, le niveau de précision des réponses.

La désignation de responsables de la conformité permettra de renforcer la veille sur la bonne mise en œuvre des moyens d'informer et de former durablement les agents relativement à leurs obligations de non-discrimination et de transparence.

Les GRD doivent en conséquence pérenniser voire développer l'information et la formation initiales et continues des agents portant sur le code de bonne conduite et sur leurs obligations, en veillant à ce que le respect du principe de

non-discrimination s'accompagne aussi d'une meilleure qualité d'information du client.

Ainsi, la CRE considère que les agents des GRD en contact avec la clientèle doivent être capables de donner systématiquement les informations minimales suivantes sur l'ouverture des marchés :

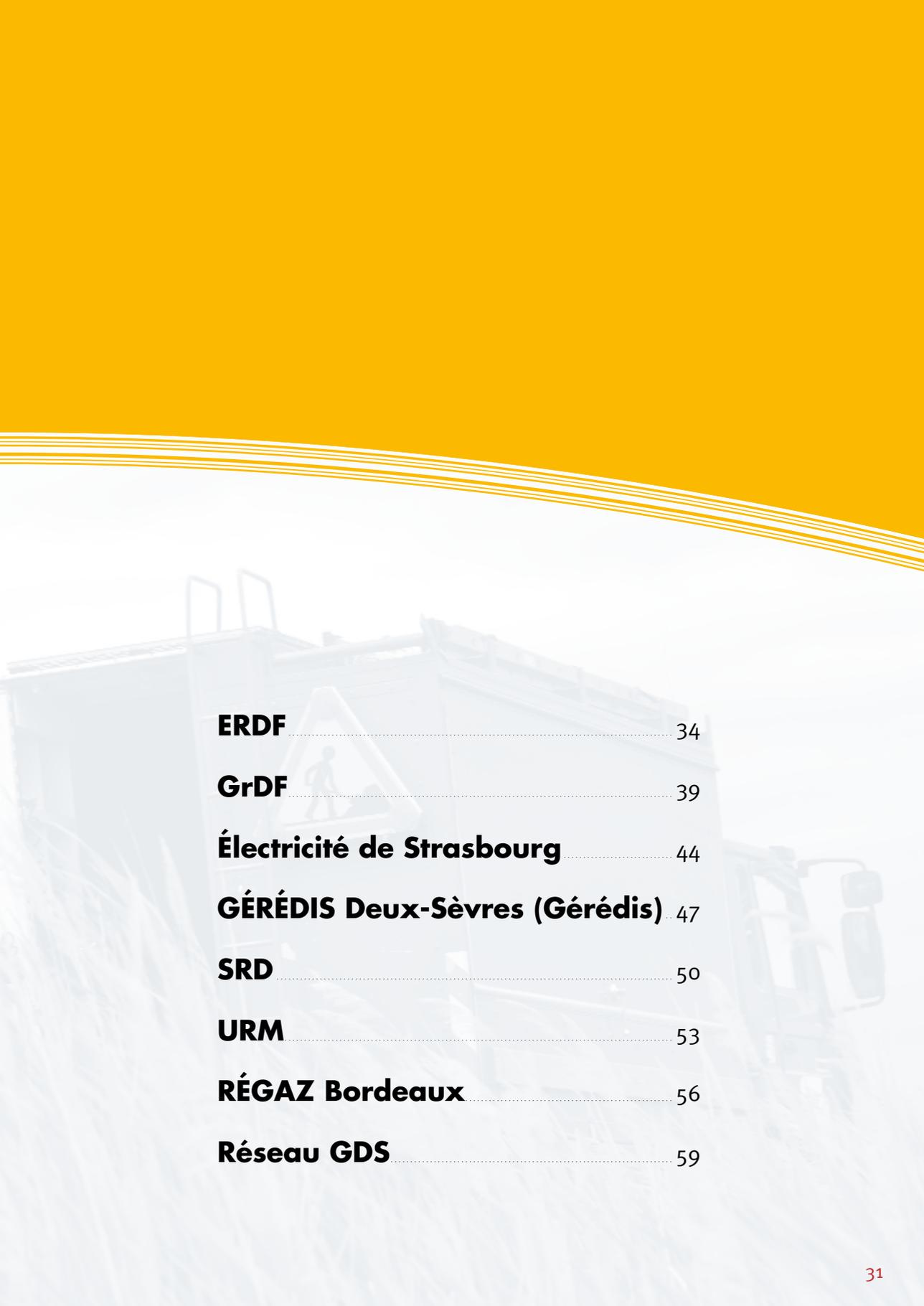
- libre choix du fournisseur d'énergie pour tout client ;
- gratuité du changement de fournisseur, dans un délai prescrit par le code de la consommation et les procédures en vigueur ;
- qualité de l'énergie et du comptage identiques quel que soit le fournisseur ;
- retour possible au tarif réglementé de vente pour les clients en offre de marché.

La CRE demande à chaque GRD, dans le cadre de son plan d'action, de lui proposer des mesures pour les agents en contact avec la clientèle de nature à améliorer la situation constatée à travers l'enquête client-mystère.



**5**

**Les  
gestionnaires  
de réseaux  
de distribution**



<b>ERDF</b> .....	34
<b>GrDF</b> .....	39
<b>Électricité de Strasbourg</b> .....	44
<b>GÉRÉDIS Deux-Sèvres (Gérédis)</b> .....	47
<b>SRD</b> .....	50
<b>URM</b> .....	53
<b>RÉGAZ Bordeaux</b> .....	56
<b>Réseau GDS</b> .....	59

Le code de l'énergie comporte des dispositions propres aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de plus de 100 000 clients. Il prévoit notamment la nomination d'un responsable de la conformité au sein de ces opérateurs. Il exige l'indépendance de la société gestionnaire de réseau comme des responsables des GRD vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Il interdit par ailleurs toute confusion d'image entre le GRD et les sociétés de production et de fourniture d'énergie qui le contrôlent. Certaines de ces dispositions sont nouvelles et nécessitent des adaptations qui devront être mises en œuvre par tous les gestionnaires de réseaux de plus de 100 000 clients en France. À cet effet, la CRE formule des demandes et recommandations pour l'ensemble des GRD concernés ci-après.

L'entrée en vigueur du code de l'énergie conduit à des évolutions portant principalement sur des exigences renforcées quant à l'indépendance des GRD. Le respect de ces exigences passe par des adaptations de l'organisation et du fonctionnement des GRD auxquels la CRE sera attentive. Par ailleurs, la CRE se félicite de constater que le niveau de respect des principes inscrits aux codes de bonne conduite de chacun des opérateurs est globalement satisfaisant et que les opérateurs mettent en œuvre en interne des mesures propres à maintenir ce niveau, voire à l'améliorer.

L'appréciation des évolutions constatées, ainsi que les éventuelles demandes et recommandations de la CRE propres à chaque GRD, font l'objet d'une analyse individuelle dans les pages suivantes de cette partie du rapport.

**Les pratiques de communication :** afin de limiter les risques de confusion entre le GRD et les fournisseurs d'énergie et de permettre le développement de la notoriété du GRD, la CRE recommande au GRD de formaliser, à travers une convention, les rôles respectifs, en matière de communication, du GRD et du fournisseur historique. Ainsi que la CRE le constatait dans ses rapports précédents, l'identité sociale, la marque et/ou le logo de certains GRD prêtent à confusion avec ceux d'entreprises en charge d'activités de production et de fourniture. L'article L.111-64 du code de l'énergie entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011 dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque ». La CRE demande aux GRD concernés de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant leur logo et/ou leur dénomination.

**Le responsable de la conformité :** la CRE demande aux GRD de faire évoluer leurs statuts afin d'y inscrire la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions, y compris les réunions du conseil d'administration ou du conseil de surveillance ou de leurs comités spécialisés.

**L'indépendance :** l'article L.111-61 du code de l'énergie dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou du gaz [...] assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ». La CRE recommande aux GRD d'inscrire le principe d'indépendance dans leur code de bonne conduite. En outre, la CRE demande au responsable de la conformité de chacun des GRD concernés d'intégrer une partie sur l'indépendance dans son rapport annuel sur le code de bonne conduite. Enfin, la CRE demande au responsable de la conformité d'établir, dans son rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, un programme d'audits et de contrôles pour l'année suivante et de formuler des recommandations et des pistes d'actions que l'opérateur pourra retenir pour élaborer son propre plan d'actions à venir.

**Plan d'actions des GRD :** afin de compléter les mesures internes prises pour prévenir toute pratique discriminatoire, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux de distribution de compléter leur code de bonne conduite par un engagement à adopter chaque année un plan d'actions (ensemble de mesures précises associées à un échéancier de mise en œuvre) en réponse aux demandes et recommandations formulées par le responsable de la conformité et la CRE dans leurs rapports respectifs. Ce plan intégrera des mesures pour les agents en contact avec la clientèle afin d'améliorer la situation constatée à travers l'enquête client-mystère 2011. L'adoption systématique d'un tel plan permettra de poursuivre l'amélioration déjà engagée de la prévention de toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau ainsi que du respect du principe d'indépendance prévu par l'article L.111-61 du code de l'énergie pour les GRD.

Électricité Réseau Distribution France, filiale d'EDF SA créée en 2008, est le premier gestionnaire de réseau de distribution (GRD) en France desservant environ 95 % des clients sur le territoire métropolitain continental.

## INDÉPENDANCE

Avec la transposition des directives du 3<sup>e</sup> paquet énergie, la CRE considère qu'ERDF doit progresser dans son indépendance vis-à-vis de sa maison-mère EDF en mettant en œuvre les mesures demandées par la CRE même si son indépendance a été renforcée en 2011 d'un point de vue formel.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

La composition du conseil de surveillance d'ERDF est conforme à l'article L.111-65 du code de l'énergie comme aux statuts d'ERDF en date du 19 avril 2011. Le conseil de surveillance est composé de 8 membres désignés par l'assemblée générale des actionnaires, de 2 représentants de l'État et de 5 représentants des salariés. La composition du conseil de surveillance d'ERDF est publiée sur le site Internet d'ERDF et la CRE s'en félicite.

**Les statuts ont été modifiés par l'ajout de stipulations selon lesquelles le conseil de surveillance ne peut s'opposer aux achats et cessions d'actifs lorsque ces opérations concourent directement à l'exploitation, à l'entretien ou au développement du réseau public de distribution** ce qui confère une plus grande indépendance au directoire s'agissant de l'activité principale régulée d'ERDF.

Les pouvoirs du directoire, qui décide des opérations concourant directement à l'exploitation, à l'entretien et au développement du réseau public de distribution ont dorénavant pour seule limite le cadre général défini par le plan d'investissement, qui est approuvé par le

conseil de surveillance et ne porte pas sur des décisions individuelles. Cette limite est conforme aux dispositions de l'article L.111-65 du code de l'énergie.

Les statuts d'ERDF stipulent que les membres du directoire ne peuvent exercer de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion des activités de production ou de fourniture d'électricité et de gaz dans quelque entreprise que ce soit en France comme à l'étranger au moment de leur nomination et pendant toute la durée de leur mandat. Ils retiennent une définition étroite de « responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution » auxquels s'applique l'interdiction énoncée à l'article L.111-66 du code de l'énergie. Ainsi, la CRE considère que les stipulations des statuts applicables aux membres du directoire gagneraient à être étendues à un ensemble plus large de dirigeants d'ERDF.

Par ailleurs, la CRE demande aux organes compétents d'ERDF de modifier les statuts de la société pour qu'ils garantissent que les conditions de rémunération des membres du directoire sont fixées selon des critères objectifs liés à la seule performance du gestionnaire de réseau, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG (European Regulators' Group for Electricity and Gas).

### 2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

Les lignes directrices de l'ERGEG considèrent que le recours aux services de la maison-mère en matière d'achats est de nature à affaiblir l'indépendance de la filiale. Comme la CRE le rappelait dans ses précédents rapports, le recours aux ser-

vices de la maison-mère doit être motivé par des conditions économiques plus favorables comparativement aux offres des prestataires tiers ou encore par l'absence de prestataires tiers aptes à les rendre. **La CRE réitère sa demande à ERDF d'établir une note de stratégie d'achat démontrant la pertinence, pour chaque domaine, du recours aux services de sa maison-mère en lieu et place d'un appel au marché** et demande à ERDF de procéder à des comparaisons avec les conditions économiques du marché avant de recourir à des prestations de sa maison-mère.

Par ailleurs, afin qu'ERDF ne puisse être dépendant d'EDF pour la mise en œuvre de sa stratégie de marque, la CRE demande à ERDF de procéder lui-même au choix des prestataires auxquels il a recours pour sa communication, indépendamment d'EDF et de la direction Achats du groupe.

ERDF participe au comité chargé de coordonner les activités du groupe EDF sur le territoire français. La CRE rappelle que le responsable de la conformité d'ERDF peut également participer aux réunions de ce comité, afin de veiller à ce que les différents sujets soient bien abordés sans porter atteinte à l'indépendance d'ERDF.

### 3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

#### 3.1. Systèmes d'information

L'achèvement de la séparation des systèmes d'information, dépendant d'EDF, est prévu fin 2013. A fin 2011, il restait 13 millions de clients basse tension dont les données n'avaient pas encore migré vers les nouveaux outils d'EDF branche commerce. Des accès sécurisés différenciés à ces données étaient toutefois garantis pour le fournisseur historique et pour le distributeur.

#### 3.2. Locaux

ERDF reconnaît qu'il existe encore des locaux partagés avec des entités du groupe EDF qui

nécessitent d'être séparés. Le nombre de sites identifiés nécessitant une séparation est toutefois marginal par rapport à l'ensemble du parc immobilier occupé par ERDF. La CRE veillera à la mise en œuvre du plan de séparation des locaux d'ERDF.

#### 3.3. Identité sociale, communication et stratégie de marque

ERDF a ajouté la « distinction d'image » comme nouveau principe de l'édition 2011 dans son CBC : « Dans ses pratiques de communication et sa stratégie de marque, notamment auprès des consommateurs et des fournisseurs, ERDF s'oblige à assurer une distinction entre ses activités et celles des autres entités du groupe EDF placées en concurrence. ».

En 2011, ERDF a engagé, à travers des campagnes et des actions de communication, des démarches visant à faire progresser la notoriété spontanée d'ERDF qui, malgré les quatre années d'existence de l'entreprise et les actions conduites, reste particulièrement faible. Le responsable de la conformité confirme dans son rapport que la recommandation de la CRE de rechercher une amélioration en termes de notoriété spontanée conserve tout son sens à la lecture des résultats de l'enquête notoriété qu'ERDF a fait réaliser fin 2011.

L'audit des services de la CRE portant sur la communication d'ERDF, réalisé en 2011, conduit à s'interroger sur les effets de la synchronisation du planning de communication d'EDF et d'ERDF, qui pourrait contribuer à entretenir la confusion des deux entreprises par le grand public. En outre, le choix d'une même agence de communication pour ERDF et EDF, résultat de l'organisation de groupe dans laquelle ERDF a accepté de s'inscrire, présente le risque de conduire l'agence à satisfaire les attentes du groupe aux dépens des intérêts de la filiale de distribution. Cette organisation ne favorise pas le développement d'une image indépendante d'ERDF.

Ainsi que la CRE le relevait dans ses précédents rapports, l'identité sociale et le logo d'ERDF sont excessivement proches de ceux d'EDF et ces similitudes prêtent à confusion. L'article L.111-64 du code de l'énergie, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011, dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion

entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. ». La CRE demande à ERDF de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant son logo et sa dénomination.

## **RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE**

### **1. Évolution du code de bonne conduite (CBC)**

ERDF a publié l'édition 2011 de son CBC sous la forme d'un document communicant qui décline en 2 pages les 6 principes retenus par ERDF : égalité de traitement, objectivité, transparence, protection des ICS, autonomie de gestion et distinction d'image. La CRE regrette que la notion d'indépendance dans cette version soit moins visible et moins présente que dans la version antérieure qui engageait ERDF à mettre en œuvre des dispositions garantissant l'indépendance institutionnelle, l'absence de subvention croisée et la neutralité du gestionnaire de réseau. Autant d'engagements qui ne sont pas formellement repris en 2011.

### **2. Transparence, objectivité, non-discrimination**

La CRE considère que la mise en œuvre du code de bonne conduite d'ERDF a été renforcée en 2011.

Dans son rapport 2010, la CRE demandait à ERDF de poursuivre des actions conduisant à la formation des agents en termes d'objectivité et de transparence. L'enquête client-mystère qu'ERDF a fait mener en 2011, comme chaque année depuis 2008, a confirmé le besoin de relancer vigoureusement les actions de formation dans

le domaine. Les conclusions de cette enquête sont sans équivoque : « 4 critères sur 5 sont à retravailler et semblent devoir générer des formations auprès des équipes ». Le distributeur a entrepris de rénover le logiciel de formation en ligne TINO en mai 2011. TINO est accessible aux salariés, intérimaires et intervenants prestataires. La CRE se félicite de cette démarche et s'associe au responsable de la conformité pour proposer de rendre systématique cette formation pour les nouveaux arrivants, développer des modules orientés métiers et concrétiser la prise en compte du CBC dans les orientations triennales de formation d'ERDF.

La CRE note avec satisfaction l'intégration en 2011 du CBC dans le contrôle interne national d'ERDF à travers la création d'une annexe spécifique au référentiel de contrôle fixant une méthode d'évaluation de l'intégration du CBC (analyse de risque, établissement, engagement et pilotage d'un programme de conformité, mesure des résultats).

La CRE s'associe au responsable de la conformité pour demander la nécessaire mise à jour de la note des ressources humaines relative à la mise en œuvre du CBC, qui date de 2005. Cette actualisation permettra que soient pris en compte les principes de non-discrimination dans la description des emplois, la publication

de postes et la formation (en particulier celle des nouveaux arrivants), la gestion des personnels quittant la société et que l'appréciation du professionnalisme des agents soit homogène dans l'ensemble des entités d'ERDF.

Par ailleurs, lors de la période de moratoire photovoltaïque, le traitement des demandes de raccordements a donné lieu à certains dysfonctionnements de la part d'ERDF. Dans le cadre de l'analyse de ces dysfonctionnements, la CRE a auditionné ERDF. À la suite de ces auditions, elle a demandé à ERDF de prendre des mesures de nature à renforcer le respect des procédures de traitement des demandes de raccordement. ERDF annonce une stabilisation courant 2011 de la situation des demandes de raccordements des producteurs photovoltaïques à la suite de la période de moratoire. Le contrôle de conformité de fin 2011 a fait apparaître une meilleure traçabilité, en particulier pour les raccordements producteurs HTA ou >36 kVA. De plus, ERDF annonce la mise en place de contrôles internes en 2012, en particulier relativement à la gestion des dossiers de raccordements HTA et >36 kVA. La CRE apprécie favorablement cette évolution et recommande que se poursuivent les démarches en faveur de la transparence et la prévention de toute pratique discriminatoire concernant le traitement des demandes de raccordements.

La CRE a demandé à ERDF d'approfondir, de développer et de publier en toute transparence des procédures détaillées de traitement des réclamations. Elle se satisfait de la présence, à chaque pied de page du site Internet d'ERDF, de liens vers les informations concernant le dépôt et le traitement d'une réclamation. Néanmoins, la CRE regrette que la procédure opérationnelle n'ait pas évolué pour accompagner les clients dans leur démarche. Pour la période allant du 3<sup>e</sup> trimestre de 2010 au 2<sup>e</sup> trimestre de 2011, ERDF a répondu dans les 30 jours calendaires à 98,3 % des réclamations de ses clients, performance identique à celle de l'année précédente.

La CRE considère cependant, comme le responsable de la conformité d'ERDF, qu'il y aurait lieu de préciser les modalités de traitement réservées aux clients n'ayant pu obtenir une réponse dans ce délai.

En 2010, ERDF avait annoncé trois mesures pour améliorer l'information des utilisateurs et des fournisseurs en situation de crise. La CRE se félicite de l'apparition des correspondants tempêtes qui ont été pleinement opérationnels en 2011, mais regrette que la mise en œuvre de l'information des clients sur les délais de rétablissement et la publication des procédures et des documents permettant aux clients coupés de donner suite ne soit pas encore effective.

### **3. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)**

La recommandation de la CRE d'assurer la mise en œuvre effective des dispositions relatives à la protection des ICS dans le cadre du départ des agents ERDF, a conduit les directions opérationnelles du distributeur en région à s'assurer de la bonne notification aux agents quittant ERDF de leurs obligations de confidentialité.

L'enquête client-mystère réalisée en 2011 par ERDF et mentionnée précédemment démontre que le critère de protection des ICS est parfaitement intégré par les conseillers ERDF qui sont en contact téléphonique avec les utilisateurs du réseau. L'enquête client-mystère que la CRE a fait réaliser en 2011 montre cependant que les agents des distributeurs donnent aux utilisateurs une information moins claire et moins précise que dans la précédente édition de cette enquête.

Un audit externe commandité par ERDF fin 2011 a montré que la prise en compte des dispositions relatives au CBC dans les documents contractuels conclus avec des prestataires était partielle. Le constat des besoins de définition de

l'ICS et de formalisation de l'usage des ICS par les prestataires d'ERDF confirme la recommandation inscrite au rapport 2010 de la CRE portant sur la nécessité de définir de manière objective les modalités de détermination de la sensibilité d'une ICS.

**4. Responsable de la conformité**  
**Monsieur Alain Brière a été désigné par ERDF comme responsable de la conformité** et sa nomination ainsi que son contrat de travail ont été approuvés le 26 janvier 2012 par la CRE, après qu'il a été auditionné.

## **SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012**

### **ERDF : principales évolutions constatées en 2011 et début 2012**

Évolutions statutaires: Impossibilité au conseil de surveillance de s'opposer aux achats d'actif lorsque ces opérations concourent directement à l'exploitation du réseau.

Principe de distinction d'image dans le CBC.

Rénovation du logiciel de formation en ligne TINO.

Intégration CBC dans le référentiel du contrôle interne.

Transparence accrue du traitement des demandes de raccordements.

Procédures et documents de référence pour le traitement des réclamations sur le site Internet.

Sécurisation de la notification des obligations de confidentialités des ICS au départ des agents.

Création correspondants tempête.

Nomination d'un responsable de la conformité d'ERDF.

### **ERDF : principales demandes pour 2012**

Évolution des statuts de la société pour intégrer les lignes directrices de l'EREGG et dispositions du code de l'énergie concernant l'interdiction faite aux responsables d'un GRD d'exercer des responsabilités dans la gestion des activités de production ou de fourniture.

Établir une note de stratégie d'achat démontrant la pertinence du recours aux services de la maison-mère et de procéder à des comparaisons avec les conditions économiques du marché. Procéder au choix des prestataires pour la communication indépendamment d'EDF et de la direction Achats du groupe.

Évolution des statuts de la société pour garantir que les conditions de rémunérations des membres du directoire sont fixées selon des critères liés à la seule performance du GRD.

Mettre en œuvre l'information des clients sur les délais de rétablissement et la publication des procédures et des documents permettant aux clients coupés de donner suite.

Définir les modalités de détermination de sensibilité d'une ICS et formaliser l'usage des ICS pour les prestataires.

Mettre à jour la note des ressources humaines relative à la mise en œuvre du code de bonne conduite.

Transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant le logo et la dénomination d'ERDF.

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à ERDF, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD et les dossiers transversaux).*



GrDF (Gaz Réseau Distribution France) est une filiale du groupe GDF SUEZ créée en 2008 pour son activité de distribution en France, représentant 96 % des quantités de gaz naturel distribuées en France.

## INDÉPENDANCE

**La CRE considère que l'indépendance de GrDF est globalement satisfaisante et s'est légèrement renforcée par rapport à l'exercice 2010.**

Toutefois, avec la transposition des directives du 3<sup>e</sup> paquet énergie, la CRE considère que des adaptations de règles de fonctionnement interne à GrDF doivent être mises en œuvre pour garantir, sur le long terme, cette indépendance vis-à-vis de sa maison-mère GDF SUEZ.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

Le conseil d'administration de GrDF est composé de 12 administrateurs : 9 administrateurs nommés par l'assemblée générale des actionnaires, parmi lesquels 2 administrateurs indépendants, et 3 administrateurs élus par les salariés de GrDF. La composition du conseil d'administration de GrDF est conforme aux dispositions de l'article L.111-65 du code de l'énergie, ainsi qu'aux lignes directrices de l'ERGEG <sup>(6)</sup>. La composition du conseil d'administration de GrDF est publiée sur le site Internet de GrDF. La CRE considère que la présence de 2 administrateurs indépendants et de 3 administrateurs représentant les salariés de GrDF au sein du conseil d'administration est de nature à conforter l'indépendance de gestion de GrDF.

2 administrateurs, dont le président du conseil d'administration, sont également membres du comité exécutif de GDF SUEZ et sont de ce fait appelés à prendre part à des décisions relevant de la sphère concurrentielle. Toutefois, l'article 17.1 des statuts de GrDF interdit au conseil d'ad-

ministration de statuer sur les décisions individuelles d'investissement en matière de réseau qui sont du ressort de la direction générale. La CRE accueille favorablement cette restriction.

L'article 14 des statuts de GrDF précise que les administrateurs ne peuvent faire partie de structures directement ou indirectement chargées de la gestion quotidienne des activités de production ou de fourniture de gaz naturel en France. La CRE considère que cette clause garantit l'indépendance des administrateurs vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture de gaz naturel. L'article L.111-66 du code de l'énergie prévoit que « les responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ». La CRE n'a pas connaissance de cas de responsables de la gestion de GrDF ayant des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activités de production ou de fourniture de gaz. La CRE demande que les dispositions des statuts de GrDF applicables aux membres du conseil d'administration soient étendues aux membres de la direction générale et considère que ces dispositions gagneraient à être étendues à un ensemble plus large de dirigeants de GrDF.

L'article 18 des statuts de GrDF prévoit que le directeur général est investi des pouvoirs les plus

(6) L'ERGEG (European Regulators' Group for Electricity and Gas) publie des lignes directrices non contraignantes qui définissent les pratiques des gestionnaires de réseaux conforme aux exigences des directives.

étendus pour agir en toute circonstance au nom de la société GrDF et de manière indépendante, notamment en ce qui concerne l'exploitation, l'entretien et le développement des réseaux.

**La CRE considère que le directeur général dispose d'une autonomie de décision suffisante, conformément aux lignes directrices de l'EREGG recommandant d'éviter toute interférence des entreprises du secteur non régulé dans l'activité du GRD, en dehors de l'exercice légitime du droit de supervision des actionnaires.**

L'indépendance des cadres dirigeants et des cadres supérieurs ainsi que la protection des intérêts professionnels des salariés de GrDF sont garantis. Ainsi, l'intéressement versé aux salariés est établi exclusivement à partir de critères liés à GrDF, les conditions d'emploi sont déterminées par le statut des industries électriques et gazières et le directeur général de GrDF agit de façon indépendante concernant les nominations, les rémunérations, les primes et les promotions des cadres dirigeants et supérieurs. Toutefois, les décisions d'évolution professionnelle et salariale relatives aux cadres dirigeants et cadres supérieurs sont prises après avis consultatif du comité de management des carrières de GDF SUEZ. La CRE considère que ce processus de décision gagnerait à ne plus inclure de consultation du comité de management des carrières de GDF SUEZ.

La rémunération du directeur général de GrDF est, quant à elle, fixée par un comité de rémunération composé de 3 membres : 2 membres représentant GDF SUEZ (le président du conseil d'administration de GrDF et le directeur général délégué de la branche infrastructures) et un administrateur indépendant. Si la rémunération variable est déterminée en fonction de critères objectifs liés essentiellement à la performance du directeur général et de GrDF, l'évolution de la rémunération fixe est laissée à la discrétion du comité de rémunération. Conformément aux lignes directrices de l'EREGG, la CRE demande aux organes compétents de GrDF de modifier

les statuts de la société de telle sorte qu'ils garantissent que l'évolution de l'ensemble de la rémunération du directeur général soit déterminée selon des critères objectifs liés à sa seule performance et à celle de GrDF ou que le comité de rémunération soit majoritairement composé d'administrateurs indépendants.

Les articles 14 et 18 des statuts fixent la durée du mandat des administrateurs à 4 ans et la durée du mandat du directeur général de GrDF à 3 ans. Cette situation n'étant pas de nature à favoriser l'indépendance du directeur général, la CRE demande aux organes compétents de GrDF de modifier les statuts de la société de telle sorte que la durée du mandat du directeur général soit alignée sur celle du mandat des administrateurs.

## **2. Autonomie de fonctionnement et de moyens**

GrDF dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses activités de cœur de métier. Concernant les fonctions support, les lignes directrices de l'EREGG recommandent que « le gestionnaire de réseau [puisse] 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 ».

**La CRE considère que l'entrée en vigueur du tarif ATRD4 d'utilisation des réseaux publics de distribution de GrDF limite de fait le recours aux prestations du groupe couvertes par le tarif, incitant l'opérateur à se tourner vers davantage de mise en concurrence ou à développer ces compétences en interne.**

## **3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique**

Conformément aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie, GDF SUEZ a procédé au transfert total de la propriété de la marque « GrDF » à la société GrDF, notifié à l'Institut National de la Propriété Intellectuelle le 23 jan-

vier 2012. La CRE salue cette évolution positive de nature à conforter l'indépendance de gestion de la marque de GrDF.

Ledit article dispose en outre que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution desservant plus de 100 000 clients et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leur pratiques de communication et leur stratégie de marque ». **La CRE se félicite de l'évolution positive récente du nom et du logo de la marque commerciale « GDF SUEZ DolceVita », remplaçant la marque « Gaz de France DolceVita » pour les clients particuliers et supprimant la confusion liée à la proximité antérieure des couleurs des logos de GrDF et de la marque de l'offre du fournisseur historique.** Toutefois, **la proximité résiduelle entre les dénominations sociales** de GrDF et celle de GDF SUEZ peut entretenir une certaine confusion. La CRE demande à GrDF de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie et en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant sa dénomination.

## RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE

**La CRE considère que la mise en œuvre et le respect des principes du code de bonne conduite se sont renforcés en 2011, conséquence des mesures prises par GrDF.** Toutefois, des axes d'amélioration subsistent notamment en termes de renforcement des actions de formation.

### 1. **Transparence, objectivité, non-discrimination**

Conformément à la demande de la CRE, GrDF a mené des actions de sensibilisation traitant des

Dans son précédent rapport, la CRE encourageait le service commun d'ERDF et de GrDF à poursuivre ses actions de sécurisation et de séparation du parc immobilier partagé avec des entités du secteur non régulé, GDF SUEZ ou EDF. À la fin de l'année 2011, une trentaine de sites de GrDF sont encore partagés avec les équipes commerciales du fournisseur historique de gaz naturel GDF SUEZ, tous les accès aux locaux partagés étant sécurisés. GrDF a exprimé sa volonté de séparer la totalité des locaux encore partagés en fonction des opportunités de déménagement mais sans horizon de temps déterminé. La CRE demande à GrDF d'établir et de lui transmettre avant la fin de l'année 2012 un calendrier de séparation des locaux restant partagés avec des entités du secteur non régulé, avec une analyse des coûts correspondants.

Enfin, la CRE note avec satisfaction que le fournisseur historique ne dispose plus depuis mi-2011 d'accès direct à certains systèmes d'information (SI) de GrDF pour recueillir les données de consommation de ses clients : GDF SUEZ utilise désormais exclusivement OMEGA comme les autres fournisseurs, garantissant ainsi un traitement équitable entre tous les fournisseurs.

principes du code de bonne conduite et a amélioré le contenu de ses formations pour répondre davantage aux attentes des agents formés.

GrDF a enrichi les outils d'animation relatifs au code de bonne conduite en mettant en place un nouveau kit de communication appuyant l'action des correspondants régionaux et en faisant évoluer la base d'échange nationale (« base forum national ») mettant à disposition les référentiels relatifs au code de bonne conduite qui est désormais entièrement dédiée à GrDF. Début 2012, GrDF a remplacé son outil de formation

en e-learning, peu utilisé, par un outil moins coûteux, plus ergonomique et accessible.

Toutefois, **les résultats de l'enquête client-mystère réalisée par GrDF et de celle réalisée par la CRE en 2011**, s'ils montrent que les principes de non-discrimination et d'objectivité sont maîtrisés et respectés par les agents, **mettent en évidence la nécessité de poursuivre les efforts en matière de formation pour améliorer l'appropriation du principe de transparence et pour réduire les disparités géographiques entre les régions**. La CRE demande à GrDF de s'assurer de la mise en œuvre du plan de relance prévu par l'opérateur à cet effet.

En 2011, le nombre de contrôles de conformité aux principes du code réalisés par les auditeurs internes, complémentaires aux contrôles managériaux intégrés au pilotage des activités, ont été doublés par rapport à ceux réalisés en 2010 (la totalité des 8 régions ont été rencontrées lors de 16 missions dans tous les types d'unité). La CRE considère que ce dispositif de contrôle est satisfaisant.

Concernant les prestataires externes, certaines unités en régions réalisent un accompagnement sur le terrain du personnel de l'entreprise prestataire afin d'évaluer le niveau d'appropriation des principes du code de bonne conduite. La CRE demande que ce contrôle soit généralisé au niveau national et que le respect des principes du code de bonne conduite soit intégré à la politique d'évaluation des prestataires externes de GrDF. Elle demande en outre au responsable de la conformité de GrDF de porter une attention particulière à ce sujet.

## **2. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)**

Les évaluations réalisées par GrDF montrent une forte augmentation du niveau d'appropriation de la notion de confidentialité des ICS par les agents du GRD. Conformément à la demande de la CRE, tous les prestataires externes signent désormais une clause de confidentialité concernant les informations auxquelles ils ont accès.

Une clause de confidentialité est aussi présente dans les contrats passés entre GrDF et sa maison-mère. En complément à cette clause, la CRE demande au responsable de la conformité de GrDF de porter une attention particulière au respect de la confidentialité des ICS dans le cadre de ces contrats.

Lors des départs des agents de GrDF vers le secteur non régulé, ces derniers doivent signer un rappel d'engagements de confidentialité. GrDF signalant que ces rappels d'engagement ne sont pas systématiquement signés, la CRE demande à GrDF de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour que les managers soient mieux responsabilisés concernant la délivrance de ce rappel.

En 2010, la CRE avait relevé des dysfonctionnements dans le processus de retrait d'habilitation aux systèmes d'information lors de départs ou de changement de postes. La CRE demande à GrDF de veiller à la mise en œuvre de la nouvelle politique d'habilitation et de s'assurer de la bonne réalisation des contrôles de la gestion des habilitations.

### **3. Responsable de la conformité**

**Monsieur Patrick Polchi a été désigné par GrDF comme responsable de la conformité** et sa nomination ainsi que son contrat de travail ont été approuvés le 26 janvier 2012 par la CRE, après l'avoir auditionné.

## SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES EN 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012

### GrDF : principales évolutions en 2011 et début 2012

Transfert total de la propriété de la marque « GrDF » à la société GrDF et suppression des facteurs de confusion entre le logo de la marque « GDF SUEZ DolceVita » et celui de GrDF.

Disparition complète des accès du fournisseur historique à certains systèmes d'information de GrDF.

Sécurisation complète des accès aux locaux de GrDF partagés avec des entités du secteur non régulé.

Amélioration des outils d'animation et de formation aux principes du code de bonne conduite.

Doublage du nombre d'audits internes réalisés par GrDF et du nombre de régions auditées visant à évaluer la mise en œuvre du code de bonne conduite au sein des unités.

Introduction d'une clause de confidentialité dans les contrats avec des prestataires externes.

Définition d'une nouvelle politique d'habilitation aux systèmes d'information.

Nomination d'un responsable de la conformité de GrDF.

### GrDF : demandes 2012

Modifier les statuts de GrDF pour intégrer les lignes directrices de l'EREGEG et les dispositions du code de l'énergie concernant l'interdiction faite aux responsables du GRD d'exercer des responsabilités dans la gestion des activités de production ou de fourniture de gaz naturel.

Adapter le processus de décision relatif aux évolutions professionnelles et salariales des cadres dirigeants et supérieurs de GrDF de telle sorte que le comité de management des carrières de GDF SUEZ ne soit plus consulté.

Modifier les statuts de GrDF de telle sorte qu'ils garantissent que l'évolution de l'ensemble de la rémunération du directeur général soit déterminée selon des critères objectifs liés à sa seule performance et à celle de GrDF, ou que le comité de rémunération soit majoritairement composé d'administrateurs indépendants.

Modifier les statuts de GrDF de telle sorte que la durée du mandat du directeur général soit alignée sur celle du mandat des administrateurs.

Transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie et en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant la dénomination de GrDF.

Établir et transmettre à la CRE avant la fin de l'année 2012 un calendrier de séparation des locaux restant partagés avec des entités du secteur non régulé avec une analyse des coûts correspondants.

S'assurer de la mise en œuvre du plan de relance visant à améliorer l'appropriation du principe de transparence et renforcer les actions de sensibilisation dans les régions ayant eu de faibles résultats aux appels client-mystère de l'enquête réalisée par GrDF.

Généraliser au niveau national les contrôles sur le terrain du personnel des prestataires externes afin d'évaluer le niveau d'appropriation des principes du code de bonne conduite.

Intégrer le respect des principes du code de bonne conduite à la politique d'évaluation des prestataires externes de GrDF.

Porter une attention particulière, dans le cadre du programme de contrôle du responsable de la conformité de GrDF, à l'appropriation des principes du code de bonne conduite par les prestataires externes et au respect des ICS concernant les prestations confiées à la maison-mère.

Sécuriser le processus de rappel d'engagement de confidentialité des ICS signés par chaque agent lors de son départ du GRD vers le secteur non régulé.

Veiller à la mise en œuvre de la nouvelle politique d'habilitation aux systèmes d'information et s'assurer de la bonne réalisation des contrôles de la gestion des habilitations.

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à GrDF, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD et les dossiers transversaux).*

# ÉLECTRICITÉ DE STRASBOURG

La société Électricité de Strasbourg (ES) est, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2009, la société-mère d'un groupe du secteur de l'énergie, détenue à plus des deux tiers par la société EDF Développement Environnement SA. ES est concessionnaire du réseau public de distribution d'électricité desservant 409 communes du Bas-Rhin et exerce les activités de GRD sous la marque ES Réseaux. La totalité de la branche d'activité commerciale a été transférée à sa filiale ES Energies Strasbourg (Energies Strasbourg) le 26 mai 2009.

## INDÉPENDANCE

La CRE considère que l'indépendance d'Électricité de Strasbourg a été maintenue en 2011. Elle considère cependant que la consolidation de cette indépendance vis-à-vis de ses filiales de fourniture ou de production d'électricité doit s'accélérer en mettant en œuvre les mesures demandées par la CRE.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

ES, en transférant à ses filiales les activités de production et de commercialisation d'électricité, est devenue en 2009 la tête d'un groupe verticalement intégré. L'indépendance de la gestion des activités de GRD vis-à-vis des intérêts liés aux activités de production et de fourniture d'électricité repose sur la création, au sein d'ES, du poste de « délégué au GRD ». Mais, contrairement aux lignes directrices de l'ERGEG, la lettre de définition des fonctions du délégué au GRD comme les statuts d'ES eux-mêmes ne formalisent ni la durée, ni les conditions de révocation ou de renouvellement du mandat du délégué au GRD. La CRE renouvelle sa demande à ES de formaliser dans ses statuts la durée, les conditions de révocation et celles du renouvellement du mandat du délégué au GRD.

Par ailleurs, **la CRE constate que des membres de la direction d'Électricité de Strasbourg occupent également des mandats au conseil d'administration d'Energies Strasbourg, filiale d'ES dont l'activité principale est la fourniture d'électricité.** Cette situation n'est pas conforme

aux dispositions de l'article L.111-66 du code de l'énergie selon lesquelles « les responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. ». **La CRE demande à ES de se mettre en conformité avec l'article L.111-66 du code de l'énergie dans les meilleurs délais.**

### 2. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique, communication et stratégie de marque

La CRE note avec satisfaction la nouvelle forme du site Internet en date du 1<sup>er</sup> janvier 2011 et en particulier la possibilité donnée aux utilisateurs d'échanger avec le GRD via ce média, la facilité de navigation ainsi que les messages très pédagogiques portant sur le rôle et les missions du GRD. Le distributeur communique relativement à des chantiers ou à des incidents, sous la marque ES Réseaux, dans la presse quotidienne régionale tout au long de l'année. Une nouvelle plaquette institutionnelle, sous la marque ES Réseaux, à l'attention des collectivités concédantes a été distribuée en 2011 lors de la remise des comptes rendus annuels de concession. ES a également élargi les missions de son guichet clientèle pour mettre en place un accueil distributeur dédié pour l'ensemble de ses utilisateurs, qui permet notamment de faciliter les prises de rendez-vous et d'accroître la notoriété du distributeur.

**Cependant, ainsi que la CRE le relevait dans ses précédents rapports, le nom et le logo de la marque ES Réseaux sont excessivement proches de l'identité sociale et du logo d'ES et ces similitudes prêtent à confusion.** L'article L.111-64 du code de l'énergie, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011, dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la

contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. » La CRE demande à ES de lui transmettre un plan des actions à entreprendre en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant le logo et la dénomination d'ESR.

## RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE

### 1. Évolution du code de bonne conduite (CBC)

Le CBC d'ES est resté inchangé depuis 2007. L'entrée en vigueur du code de l'énergie en juin 2011 conduit la CRE à recommander à ES de procéder à l'actualisation de son code de bonne conduite notamment en y mentionnant le rôle et les missions du responsable de la conformité.

### 2. Transparence, objectivité, non-discrimination

La CRE constate avec satisfaction que conformément à ses demandes antérieures, la documentation technique de référence publiée par ES a été largement complétée entre 2009 et 2011. Elle est aisément accessible en ligne, assortie d'un glossaire et d'un accès aux nouveaux documents mis en concertation.

**La CRE se félicite de la mise en place en 2011 d'un guichet d'accueil du distributeur dédié aux raccordements** qui traite la programmation des rendez-vous et les demandes de raccordement, ainsi que le suivi des réclamations, les consuels et la gestion des branchements provisoires. Ce guichet présente l'intérêt d'améliorer le service rendu aux utilisateurs à travers une optimisation de la gestion des demandes de raccordement et

de favoriser la notoriété du distributeur vis-à-vis des utilisateurs.

Ainsi que le suggérait la CRE dans ses précédents rapports, ES estime aujourd'hui pertinent de scinder la formation et l'évaluation du déploiement du CBC auprès des agents. La solution envisagée par le distributeur repose sur un logiciel de formation en ligne. Sa mise en œuvre est en cours à travers l'adaptation aux spécificités d'ES d'un logiciel existant.

La CRE se félicite de la mise en place d'un indicateur portant sur le nombre de réclamations, et notamment celles en lien avec le CBC. Cet indicateur est effectivement publié avec les données statistiques mensuelles sur le site Internet du distributeur. À ce sujet, la CRE recommande la mise en place d'historique des informations mensuelles accessibles au public.

### 3. Responsable de la conformité

**La désignation de Monsieur Hervé REIG comme responsable de la conformité a été approuvée par la CRE le 19 juin 2012.** Il exercera ces nouvelles fonctions en plus de ses fonctions de responsable du système de management au sein d'ES.

## **SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012**

### **Électricité de Strasbourg : principales évolutions constatées en 2011 et début 2012**

Refonte du site Internet et enrichissement du référentiel technique aisément accessible en ligne.

Ouverture d'un guichet du distributeur dédié au raccordement.

Actions de formation, sensibilisation des agents et des prestataires au CBC et ICS.

Formulaire en ligne de dépôt de réclamation.

Séparation de la formation et de l'évaluation du déploiement du CBC auprès des agents.

Construction d'un indicateur portant sur les réclamations.

Nomination d'un responsable de la conformité d'Électricité de Strasbourg.

### **Électricité de Strasbourg : principales demandes pour 2012**

Formaliser dans les statuts la durée du mandat, les conditions de révocation et de renouvellement du délégué au GRD.

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

Transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant le logo et la dénomination d'ESR.

Donner accès à l'historique des informations et rendre les indicateurs accessibles en ligne.

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à ES, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD et les dossiers transversaux).*

# GÉRÉDIS Deux-Sèvres (GÉRÉDIS)

Distributeur d'électricité desservant 302 communes dans les Deux-Sèvres, Gérédis est depuis le 9 avril 2008 une société par actions simplifiée détenue par la société Séolis, fournisseur historique sur le même territoire.

## INDÉPENDANCE

La CRE considère que l'indépendance de Gérédis a été formellement renforcée en 2011. Elle considère cependant que les limites du modèle de « gestionnaire de réseau de distribution léger », ayant le fournisseur historique comme prestataire, sont atteintes et que la consolidation de cette indépendance vis-à-vis de sa maison-mère Séolis nécessite une évolution de ce modèle.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

Les statuts de la société Gérédis ont évolué à la fin de l'année 2010, répondant partiellement à la demande formulée par la CRE de préciser les modalités de renouvellement, de révocation et la durée du mandat des responsables du GRD. La rémunération est fixée lors de la nomination des responsables mais les statuts ne précisent pas si elle comprend une part variable. Le cas échéant, cette part variable doit être indépendante de tout intérêt lié à la production et à la fourniture d'électricité. Le GRD a relevé dans son rapport 2011 que les mandataires sociaux de Gérédis ne perçoivent qu'une rémunération fixe. La CRE demande à Gérédis de modifier ses statuts pour qu'ils garantissent que les conditions de rémunération de ses dirigeants sont fixées selon des critères objectifs liés à la seule performance du gestionnaire de réseau conformément aux lignes directrices de l'ERGEG.

De plus, la CRE réitère sa recommandation à Gérédis de publier ses statuts sur son site Internet.

L'accord d'intéressement en cours arrive à échéance fin 2012 et présente une assiette de

calcul reposant sur l'excédent brut d'exploitation consolidé du groupe. La CRE réitère donc sa demande à Gérédis de conclure un accord d'intéressement dont le montant distribuable ne dépend que de critères de performance propres au distributeur.

### 2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'organisation retenue lors de la création de Gérédis conduit à ce que les prestations techniques liées aux opérations d'entretien, de maintenance du réseau ou encore d'intervention sur les compteurs soient sous-traitées à Séolis, maison-mère de GÉRÉDIS dont l'activité est aussi la fourniture d'électricité. Ainsi que la CRE le regrettait dans ses précédents rapports, **le principe de sous-traitance massive des prestations techniques à Séolis soulève des difficultés au regard de l'indépendance de Gérédis.** L'article L.111-61 du code de l'énergie entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011 dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz [...] assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. » **La CRE demande donc à Gérédis de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie dans les meilleurs délais** soit en internalisant les prestations techniques liées aux opérations d'entretien ou de maintenance du réseau soit en ayant recours à un prestataire différent.

### **3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique**

#### **3.1. Systèmes d'information (SI)**

Afin de bénéficier d'un système d'information indépendant, Gérédis a fait le choix de se doter du système d'information « efluid », outil de gestion clientèle développé par URM. La migration des données vers ce système d'information a débuté en septembre 2010 pour les clients BT inférieurs à 36 kVA et s'achèvera avec celles des clients HTA et BT supérieurs à 36 kVA ainsi que celles des producteurs à l'été 2013.

#### **3.2. Locaux**

Dans son rapport 2011, Gérédis informe la CRE de son projet de construction de nouveaux locaux qui permettront de regrouper sur un seul site l'ensemble des services du GRD. La demande de permis de construire a été déposée début 2012 et le bâtiment devrait être livré à l'été 2013. La CRE se félicite de ce projet qui contribuera à affirmer l'indépendance du GRD et potentiellement asseoir sa notoriété grâce à une meilleure visibilité.

#### **3.3. Identité sociale, communication et stratégie de marque**

**Ainsi que la CRE le relevait dans ses précédents rapports, le logo de GÉRÉDIS Deux-Sèvres est particulièrement proche de celui de Séolis et ces similitudes prêtent à confusion.**

L'article L.111-64 du code de l'énergie, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011, dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. À cet effet, la société gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire de la ou des marques qui l'identifient en tant que gestionnaire de réseau de distribution. Elle seule en gère l'utilisation ». La CRE demande à Gérédis de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant son logo.

## **RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE**

### **1. Évolution du code de bonne conduite (CBC)**

Le CBC de Gérédis est resté inchangé depuis 2009. L'entrée en vigueur du code de l'énergie en juillet 2011 conduit la CRE à recommander à Gérédis de procéder à l'actualisation de son code notamment en y mentionnant le rôle et les missions du responsable de la conformité.

De plus, la CRE réitère sa recommandation d'élaborer un indicateur de suivi de l'application du CBC.

### **2. Transparence, objectivité, non-discrimination**

La CRE constate avec satisfaction la mise en ligne par Gérédis d'un formulaire sur son site Internet

qui répond à la demande qu'elle avait formulée en 2010 pour améliorer la procédure de traitement des réclamations et clarifier leur classement. Ce formulaire propose huit items de réclamations, dont un portant sur l'application du CBC.

Dans son rapport de mise en œuvre du CBC, Gérédis annonce qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012 l'outil de classement et d'analyse des réclamations s'enrichira d'une fonction permettant de tracer le thème du CBC. La méthode de classement offre la possibilité de considérer qu'une réclamation relevant de l'un des sept autres items peut aussi relever de celui du CBC : les agents traitant les réclamations sont ainsi susceptibles de qualifier le mécontentement du client, et le cas échéant de l'associer au CBC.

L'information technique mise à disposition des utilisateurs sur le site Internet de Gérédis s'est enrichie et contient désormais une grande partie du référentiel technique applicable, ce dont la CRE se félicite.

Prenant acte des recommandations de la CRE, le GRD a mis en œuvre de nombreuses mesures de sensibilisation et de contrôle relatives à la connaissance du CBC par les agents : renouvellement du livret d'accueil, rappel aux salariés des enjeux d'objectivité, de transparence et de non-discrimination, engagement de confidentialité

des agents ayant accès à des ICS, questionnaire d'autoévaluation lors de l'entretien individuel d'appréciation sur le thème connaissance du CBC. La CRE s'en félicite.

### 3. Responsable de la conformité

La désignation de **Monsieur Orhan Ceylan comme responsable de la conformité a été approuvée par la CRE le 3 mai 2012**. Il exerce ses nouvelles fonctions en plus de ses fonctions de chargé d'audit et de contrôle de la conformité au sein de Gérédis.

## SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012

### Gérédis : principales évolutions constatées en 2011 et début 2012

Évolution des statuts de la société : Précision des modalités de renouvellement, de révocation et de durée du mandat des responsables du GRD.

Changement de système d'information : migration vers efluid.

Formulaire de dépôt de réclamation accessible en ligne et définition d'un classement des réclamations « code de bonne conduite » pertinent.

Enrichissement de la documentation technique de référence.

Actions de formation, sensibilisation des agents et des prestataires au code de bonne conduite et à la protection des informations commercialement sensibles.

Mise en place d'une méthode de classement permettant d'attribuer une réclamation à plusieurs catégories.

Nomination d'un responsable de la conformité de Gérédis.

### Gérédis : principales demandes pour 2012

Se mettre en conformité avec l'article L111-61 du code de l'énergie en choisissant un prestataire opérateur de réseau indépendant de tout intérêt dans des activités de fourniture ou de production ou en réalisant en interne les opérations de réseau.

Transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant le logo de Gérédis.

Inscrire dans ses statuts l'indépendance de la rémunération de ses responsables, comme indiqué par les lignes directrices de l'ERGEG.

Conclure un accord d'intéressement dont le montant distribuable ne dépend que de critères de performance propres à Gérédis.

Publier les statuts sur le site Internet.

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à Gérédis, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD et les dossiers transversaux).*

SRD, concessionnaire du réseau de distribution public d'électricité desservant 269 communes de la Vienne, est depuis avril 2011 une SAEML détenue à 66 % par le SIEEDV et 34 % par Sorégies qui est le fournisseur historique sur le territoire de desserte.

## INDÉPENDANCE

La CRE considère que l'indépendance de SRD a été formellement renforcée en 2011. Elle considère cependant que les limites du modèle de « gestionnaire de réseau de distribution léger », ayant le fournisseur historique comme prestataire, sont atteintes et que la consolidation de cette indépendance vis-à-vis de Sorégies nécessite une évolution de ce modèle.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

Les statuts de SRD en date du 7 avril 2011 stipulent, conformément aux dispositions du code de l'énergie, qu'aucune personne ne peut être nommée membre du directoire si elle exerce des responsabilités dans la gestion de la société Sorégies et que la rémunération des membres du directoire, qui est fixe, est définie par le conseil de surveillance.

La CRE se félicite de la publication sur le site Internet de SRD, conformément à sa demande, de la composition du conseil de surveillance et des autres fonctions exercées par ses membres hors de l'entreprise.

À la suite de l'audit réalisé par les services de la CRE en 2011, la CRE demande à SRD de conclure un accord d'intéressement dont le montant distribuable ne dépende que de critères de performance propres à SRD.

### 2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'organisation retenue par le SIEEDV lors de la création de SRD conduit à ce que les prestations

techniques liées aux opérations d'entretien, de maintenance du réseau ou encore d'intervention sur les compteurs soient sous-traitées à Sorégies, actionnaire de SRD dont l'activité est notamment la fourniture d'électricité. Ainsi que la CRE le relevait dans ses précédents rapports, **le principe de sous-traitance massive des prestations techniques à Sorégies soulève des difficultés au regard de l'indépendance de SRD.** L'article L.111-61 du code de l'énergie entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011 dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz [...] assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. ». **La CRE demande par conséquent à SRD de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie dans les meilleurs délais** soit en internalisant les prestations techniques liées aux opérations d'entretien ou de maintenance du réseau soit en ayant recours à un prestataire différent.

### 3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

#### 3.1. Locaux

SRD et Sorégies, opérateur de réseau et fournisseur d'électricité et de gaz, ont des locaux séparés mais partagent la même adresse. Le bâtiment indépendant occupé par SRD est à son usage exclusif et il est équipé d'accès sécurisé. En 2011, la signalétique extérieure a été améliorée. À la suite à l'audit mené fin 2011 dans les

locaux de SRD par les services de la CRE, SRD a lancé une étude comparative sur les coûts de différents scénarios d'évolutions de ses locaux. La CRE veillera à ce que les résultats de cette étude lui soient communiqués dès qu'ils seront disponibles.

### 3.2. Communication et stratégie de marque

L'article L.111-64 du code de l'énergie entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011 dispose que « la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et

les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. À cet effet, la société gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire de la ou des marques qui l'identifient en tant que gestionnaire de réseau de distribution. Elle seule en gère l'utilisation ». **La CRE demande à SRD de se mettre en conformité avec l'article L.111-64 en modifiant le nom de son domaine Internet** et recommande à SRD de déposer sa marque auprès de l'INPI afin de protéger son utilisation.

## RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE

### 1. Évolution du code de bonne conduite

La CRE apprécie favorablement l'évolution du CBC de SRD qui, dans son édition 2011, pose l'indépendance du GRD comme 5<sup>e</sup> principe, annonce la mise à jour des références juridiques du fait de l'entrée en vigueur du code de l'énergie et informe de la désignation prochaine du responsable de la conformité.

**La CRE accueille très favorablement le rapport annuel de mise en œuvre 2011 de SRD, qui comporte un plan d'actions proposé par le gestionnaire de réseau.**

### 2. Transparence, objectivité, non-discrimination

La CRE se félicite de constater l'enrichissement du référentiel technique de SRD avec une forte augmentation de la publication des documents concernant les clients producteurs. La liste et le planning des documents à publier sont certainement très utiles aux utilisateurs du réseau. Pour autant, certains documents restent encore à publier.

La CRE note qu'un nouvel indicateur de suivi des publications a été élaboré et rendu accessible

sur le site Internet de SRD et recommande de dater cet indicateur et de l'enrichir d'indicateurs relatifs à la qualité de service et à la non-discrimination à travers par exemple le traitement des réclamations.

Le rapport de mise en œuvre du CBC 2011 annonce qu'aucune réclamation pour non-respect du CBC n'a été faite. Au cours de l'audit réalisé par les services de la CRE en 2011, il a été constaté que chaque réclamation ne peut être rattachée qu'à une seule catégorie parmi les 11 proposées. La CRE s'interroge sur l'efficacité de cette typologie des réclamations pour la détection de manquements au CBC qui seraient advenus à l'occasion d'une relève, d'une réparation de compteur, d'une facturation acheminement ou d'un contact avec le personnel de SRD. La CRE recommande à SRD de prévoir la possibilité d'attribuer une réclamation à plusieurs catégories.

### 3. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

En réponse à la demande de la CRE de poursuivre la formation aux principes du CBC et à la protection des ICS, SRD a réalisé en 2011 différentes sessions de formation/information à l'attention

du personnel de SRD, de l'opérateur de réseau Sorégies mais aussi des autres prestataires. SRD a également renforcé l'obligation de respect du CBC et des ICS dans la convention de prestations techniques conclue avec Sorégies et intégré aux cahiers des charges des appels d'offres un article spécifique au respect du CBC et de la protection des ICS, ce dont la CRE se félicite.

**4 Responsable de la conformité**  
**La désignation de Madame Sylvie Cagne comme responsable de la conformité a été approuvée par la CRE le 3 mai 2012.** Elle exercera ses nouvelles fonctions en plus de ses fonctions de responsable de la gestion financière, de la qualité et des affaires sociales au sein de SRD.

## **SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012**

### **SRD : principales évolutions constatées en 2011 et début 2012**

Proposition d'un plan d'actions par SRD.

Évolutions des statuts de la société garantissant l'indépendance des membres du directoire et de leur rémunération.

Formation, information, renforcement et intégration du respect du code de bonne conduite et protection des informations commercialement sensibles dans les documents contractuels liant SRD aux prestataires.

Évolution du code de bonne conduite, intégration d'un 5<sup>e</sup> principe: l'indépendance.

Enrichissement du référentiel technique.

Nomination d'un responsable de la conformité de SRD.

### **SRD : principales demandes pour 2012**

Se mettre en conformité avec l'article L111-61 du code de l'énergie en choisissant un prestataire opérateur de réseau indépendant de tout intérêt dans des activités de fourniture ou de production ou en réalisant en interne les opérations de réseau.

Conclure un accord d'intéressement dont le montant distribuable ne dépend que de critères de performance propres à SRD.

Changer de nom de domaine Internet.

Déposer la marque et le logo SRD.

Prévoir la possibilité d'attribuer une réclamation à plusieurs catégories.

Aux demandes ci-dessus spécifiques à SRD, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD).

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à SRD, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD et les dossiers transversaux).*



URM est le gestionnaire du réseau de distribution desservant 142 communes de la Moselle. Depuis janvier 2008, URM est une SAS détenue à 100 % par UEM qui est le fournisseur historique sur le territoire de desserte. UEM est elle-même une SAEML détenue par la Ville de Metz et la Caisse des Dépôts et Consignations.

## INDÉPENDANCE

La CRE considère que le niveau d'indépendance d'URM a progressé en 2011. Elle considère que la consolidation de l'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère UEM doit se poursuivre en mettant en œuvre les mesures demandées par la CRE.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

**La CRE se félicite du nouvel accord d'intéressement triennal signé en juin 2011 qui stipule que les critères définissant la masse d'intéressement à distribuer au personnel ne dépendent que de la performance d'URM** et sont indépendants des performances de la maison-mère, conformément à la recommandation de la CRE en 2010.

L'article L. 111-66 du code de l'énergie prévoit que « les personnes assurant la direction générale des gestionnaires de réseaux ne peuvent être révoquées sans l'avis préalable et motivé de la CRE ». La CRE demande à URM de transcrire dans ses statuts l'obligation de saisir la CRE pour avis préalablement à la révocation du directeur général comme cela a été fait pour les modalités de révocation du Président.

### 2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

Un suivi des montants des prestations effectuées par la maison-mère pour URM est assuré

par le responsable de la gestion économique d'URM au moment de l'établissement du budget et lors de la clôture des comptes. La CRE regrette que ces contrôles ne portent que sur les aspects financiers des prestations et demande à URM d'engager un suivi et un contrôle de ces prestations.

La CRE a pu constater, en particulier au cours de l'audit réalisé en 2011, un niveau d'« indépendance satisfaisant d'URM vis-à-vis de sa maison-mère, dont elle se félicite. Les prestations croisées entre les deux entités restent cependant un point de vigilance. Ainsi, pour renforcer cette indépendance, la CRE demande à URM de cesser de recourir aux services d'UEM pour la prestation de « gestion de l'achat des pertes ».

### 3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

#### 3.1. Systèmes d'information (SI)

URM a développé un outil de système d'information dédié aux activités du gestionnaire de réseau de distribution, qu'elle commercialise auprès d'autres GRD. L'audit interne réalisé par URM en 2011 portant sur l'administration du système d'information partagé a montré que l'administration des droits d'accès au système d'information « efluid » garantit le cloisonnement des ICS. Deux anomalies marginales ont pourtant été constatées : d'une part, le contrôle

a posteriori des profils utilisateurs ne fait pas l'objet d'une procédure systématique et d'autre part, l'ouverture dans efluid d'une réclamation la rend visible par tous les utilisateurs du système d'information, y compris les fournisseurs, et ne respecte donc pas les règles de confidentialité. La CRE demande à URM de corriger ces anomalies en 2012.

### 3.2. Identité sociale, stratégie de marque

**Ainsi que la CRE le relevait dans ses précédents rapports, la dénomination et le logo d'URM sont particulièrement proches de ceux d'UEM et ces similitudes prêtent à confusion.**

L'article L.111-64 du code de l'énergie, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011, dispose que « la société

gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. À cet effet, la société gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire de la ou des marques qui l'identifient en tant que gestionnaire de réseau de distribution. Elle seule en gère l'utilisation. ». La CRE demande à URM de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant son logo et sa dénomination. La CRE demande également à URM d'être le dépositaire de sa marque auprès de l'INPI.

## RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE

### 1. Évolution du code de bonne conduite (CBC)

La CRE se félicite de la décision d'URM d'ajouter à l'indicateur du nombre de réclamations traitées sur le thème de la non-discrimination ou de la protection des informations commercialement sensibles, des indicateurs supplémentaires sur les délais comparés de réalisation des prestations par fournisseur. L'entrée en vigueur du code de l'énergie en juin 2011 conduit la CRE à recommander à URM de procéder à l'actualisation de son code de bonne conduite notamment en y mentionnant le rôle et les missions du responsable de la conformité.

### 2. Transparence, objectivité, non-discrimination

La CRE note avec satisfaction l'enrichissement de la documentation technique de référence depuis 2009 notamment pour préciser les conditions de raccordement des producteurs au réseau.

**L'audit de la CRE effectué en 2011 a révélé que les prestations de service qu'URM fournit à sa maison-mère ne sont offertes à d'autres utilisateurs du réseau (dont certains industriels) que de façon non exhaustive.** À cet égard, la CRE demande à URM de prendre dans les meilleurs délais, les mesures qui permettront de satisfaire au principe de non-discrimination.

### 3. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

En réponse à la demande de la CRE de veiller à reconduire les formations ICS et CBC régulièrement, URM a mis en œuvre en 2011 diverses mesures que la CRE considère comme satisfaisantes : notes de services annuelles rappelant les principes contenus dans les dossiers ICS et CBC (une note au sein d'URM et l'autre note au sein d'UEM), remise d'un dossier CBC et ICS lors de l'embauche, procédure permettant de garan-

tir la protection des ICS au départ des agents, organisation de séance de formation/recyclage, sensibilisation des responsables hiérarchiques et des agents communs URM/UEM aux ICS à partir des scénarios de l'enquête client-mystère de la CRE.

**4. Responsable de la conformité**  
**La désignation de Madame Fabienne Stock comme responsable de la conformité a été approuvée par la CRE le 3 mai 2012.** Elle exercera ses nouvelles fonctions en plus de ses fonctions de responsable juridique et affaires générales au sein d'URM.

## SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012

### URM : principales évolutions constatées en 2011 et début 2012

Accord d'intéressement triennal dont le montant distribuable ne dépend que de critères propres aux performances du GRD.

Enrichissement de la documentation technique de référence.

Actions de formation, sensibilisation des agents et des prestataires au CBC et ICS.

Ajouts d'indicateurs sur les délais comparés de réalisation des prestations par fournisseur.

Nomination d'un responsable de la conformité d'URM.

### URM : principales demandes pour 2012

Évolution des statuts de la société : Se mettre en conformité avec l'article L.111-66 du code de l'énergie en ce qui concerne les modalités de révocation du Directeur général.

Offre de prestations de services : prendre dans les meilleurs délais, les mesures qui permettront de satisfaire au principe de non-discrimination.

Transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant le logo et la dénomination d'URM.

Engager un suivi et un contrôle des prestations effectuées pour URM par sa maison-mère.

Cesser de recourir à la prestation « gestion de l'achat des pertes » auprès d'UEM.

Correction des anomalies marginales du système d'information constatées lors de l'audit interne 2011.

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à URM, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD et les dossiers transversaux).*

RÉGAZ Bordeaux est le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel de la ville de Bordeaux et de 45 autres communes du département de la Gironde. À la fin de l'année 2011, il dessert environ 209 000 points de livraison (210 000 en 2010) dont 260 sites (340 en 2010) sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

## INDÉPENDANCE

**La CRE considère que l'indépendance de RÉGAZ Bordeaux s'est améliorée, notamment du fait du renforcement du plan de communication indépendante et d'une évolution positive des structures de gouvernance.** Toutefois, la CRE constate que certaines de ses demandes antérieures restent encore sans effet.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

La séparation juridique des activités de fourniture et de la gestion du réseau est effective depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2008 par la création d'une filiale, Gaz de Bordeaux, chargée de la fourniture de gaz naturel. L'activité de gestion du réseau reste dans la société d'économie mixte RÉGAZ Bordeaux. Le conseil d'administration de Gaz de Bordeaux est présidé par le directeur administratif et financier de RÉGAZ Bordeaux et comprend parmi ses membres le directeur général de RÉGAZ Bordeaux.

RÉGAZ Bordeaux a informé la CRE de l'évolution à mi-2012 des structures de gouvernance : le directeur général actuel de RÉGAZ Bordeaux quittera ses fonctions le 1<sup>er</sup> août 2012 et restera président de la filiale Gaz de Bordeaux. Son successeur en tant que directeur général de RÉGAZ Bordeaux prendra ses fonctions le 1<sup>er</sup> août 2012 et ne sera plus membre du conseil d'administration de Gaz de Bordeaux.

Par ailleurs, la CRE constate qu'aucun membre de la direction déléguée à la distribution de RÉGAZ Bordeaux n'est membre du conseil d'administration de la filiale Gaz de Bordeaux et les comités de direction des deux entreprises ne comportent pas de dirigeant en commun. En particulier, la

délégation de pouvoirs du directeur délégué à la distribution interdit à ce dernier de participer à des activités en relation directe ou indirecte avec l'activité de fourniture de gaz naturel, conformément à l'article L.111-66 du code de l'énergie.

La délégation de pouvoir du directeur délégué à la distribution prévoit que ce dernier est doté des ressources humaines, techniques, financières et matérielles nécessaires lui permettant une véritable indépendance fonctionnelle et décisionnelle. Il bénéficie d'une liberté dans ses décisions de gestion et de management dans l'exercice de ses missions et dispose d'une totale autonomie pour le choix et le commandement de ses collaborateurs placés sous son autorité. La CRE considère que le directeur délégué à la distribution dispose d'une autonomie de décision suffisante.

Au vu de l'organisation et des règles de gouvernance interne présentées par RÉGAZ Bordeaux, le directeur administratif et financier n'est pas responsable de la gestion de la société gestionnaire du réseau de distribution dans la mesure où il ne rend que des prestations de service au directeur délégué à la distribution, qui gère seul le GRD et ne réfère qu'au directeur général de RÉGAZ Bordeaux. **Sous réserve de la mise en œuvre des évolutions annoncées des structures de gouvernance, la CRE considère que la situation de RÉGAZ Bordeaux ne contrevient pas à l'article L.111-66 du code de l'énergie.**

Les lignes directrices de l'ERGEG <sup>(7)</sup> recommandent que la rémunération du personnel du GRD ne

(7) European Regulators' Group for Electricity and Gas.

dépende que de son résultat financier. Dans son précédent rapport, la CRE constatait que les **modalités de rémunérations variables des agents du GRD étaient en partie indexées**, pour l'intéressement, **sur un critère lié à l'activité de Gaz de Bordeaux** et, pour la participation, **sur les résultats financiers consolidés de RÉGAZ Bordeaux et de Gaz de Bordeaux**. La CRE rappelle que ces dispositions ne sont pas de nature à favoriser l'indépendance du GRD.

Les accords d'entreprise sur l'intéressement prenant fin le 30 septembre 2012, la CRE demande à RÉGAZ Bordeaux, à cette occasion, de supprimer le critère lié à l'activité de fourniture. Par ailleurs, les modalités de calcul de la participation relevant d'une décision d'entreprise, la CRE réitère sa demande pour que cesse l'indexation partielle de la participation des agents du GRD sur les résultats financiers de l'activité de fourniture.

## 2. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

**Les logos et les dénominations sociales de RÉGAZ Bordeaux et de Gaz de Bordeaux sont suffisamment distincts pour garantir l'absence de toute confusion des identités entre les deux entreprises.** Pour conforter cette situation, tous les documents à usage externe sont désormais

à l'effigie du nouveau logo RÉGAZ Bordeaux conformément à la demande de la CRE. La CRE considère que la situation de RÉGAZ Bordeaux est conforme à l'article L.111-64 du code de l'énergie.

En 2011, RÉGAZ Bordeaux a renforcé ses actions de communication, distinctes de Gaz de Bordeaux, dans le cadre d'un plan de communication. Le budget de communication a augmenté de 70 % permettant d'améliorer sa notoriété auprès du grand public et de la presse locale et le groupe a décidé qu'il n'y aurait plus de partenariat commun lors des événements dès l'exercice 2011/2012.

Si RÉGAZ Bordeaux et Gaz de Bordeaux partagent toujours des locaux, à partir de juillet 2012 leurs accès seront sécurisés en permanence par un badge (actuellement, seul un des deux sites l'est en permanence). En outre, RÉGAZ Bordeaux recherche un terrain pour réunir exclusivement sur un même site tous ses services. La CRE salue cette démarche et demande à RÉGAZ Bordeaux d'établir et de lui transmettre avant la fin 2012 un calendrier de séparation des locaux partagés avec Gaz de Bordeaux avec une analyse des coûts correspondants.

Enfin, la séparation totale des systèmes d'information de RÉGAZ Bordeaux et de Gaz de Bordeaux est déjà effective.

## RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE

**La CRE considère que l'appropriation des principes du code de bonne conduite au sein de RÉGAZ Bordeaux est satisfaisante, ces principes étant globalement connus et respectés.** Toutefois, des axes d'amélioration subsistent, notamment en termes de renforcement des actions de formation.

### 1. Transparence, objectivité, non-discrimination

Conformément à la demande de la CRE, des sessions de formation sur le code de bonne conduite ont eu lieu en 2011 : 90 % des agents de RÉGAZ

Bordeaux (dont tous ceux en relation avec la clientèle) ont reçu une formation et les 10 % restants seront formés en 2012. En outre, chaque année à partir de l'exercice 2012/2013, les agents les plus exposés aux ICS seront à nouveau formés sur le code de bonne conduite. La CRE note cette évolution positive. Elle considère que ces formations récurrentes gagneraient à être étendues à la totalité des agents de RÉGAZ Bordeaux.

**Toutefois, les résultats de l'enquête client-mystère réalisée par la CRE en 2011 mettent en évidence la**

**nécessité d'améliorer la précision et le détail des réponses apportées aux clients finals lors de questions sur l'ouverture des marchés.** La CRE demande à RÉGAZ Bordeaux de poursuivre ses efforts de sensibilisation des agents aux principes du code de bonne conduite, de pérenniser les actions de formations auprès de tous les agents de RÉGAZ Bordeaux, y compris ceux des services supports. La CRE estime que les évaluations annuelles des agents du GRD gagneraient à se voir enrichies d'un thème sur le respect du code de bonne conduite.

## **2. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)**

Les enjeux de la confidentialité des ICS ont été rappelés aux agents lors des formations en 2011 et les stagiaires signent désormais un engagement de confidentialité. La CRE note ces évolutions positives.

Depuis 2009, lors de départs vers le secteur non régulé, une période de sas de deux mois sans accès aux ICS est imposée. En outre, une clause de protection des ICS est intégrée dans les contrats avec les entreprises sous-traitantes. En complément, la CRE demande à RÉGAZ Bordeaux d'intégrer systématiquement le respect du code de bonne conduite dans l'évaluation annuelle de ses prestataires externes.

### **3. Responsable de la conformité**

**Monsieur Pierre Lefort a été désigné par RÉGAZ Bordeaux comme responsable de la conformité** et sa nomination ainsi que son contrat de travail ont été approuvés le 3 mai 2012 par la CRE, après l'avoir auditionné. Il exerce cette nouvelle fonction en plus de ses fonctions de chargé de mission Techniques de Distribution au sein de la direction Distribution de RÉGAZ Bordeaux.

## **SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012**

### **RÉGAZ Bordeaux: principales évolutions en 2011 et début 2012**

Évolution des structures de gouvernance de RÉGAZ Bordeaux et Gaz de Bordeaux.

Développement et intensification des actions de communication de RÉGAZ Bordeaux.

Pérennisation des actions de formation aux principes du code de bonne conduite pour les agents les plus exposés aux ICS et formation des agents des services supports.

Signature d'un engagement de confidentialité des ICS par tous les stagiaires.

Nomination du responsable de la conformité de RÉGAZ Bordeaux.

### **RÉGAZ Bordeaux: demandes 2012**

Supprimer le critère lié à l'activité de fourniture contribuant au calcul de l'intéressement.

Cesser l'indexation de la participation des agents du GRD sur les résultats financiers de Gaz de Bordeaux.

Établir et transmettre avant la fin 2012 un calendrier de séparation physique des locaux partagés avec Gaz de Bordeaux avec une analyse des coûts correspondants.

Poursuivre les efforts de sensibilisation des agents aux principes du code de bonne conduite et pérenniser les actions de formation auprès de tous les agents, y compris ceux des services supports.

Intégrer le respect du code de bonne conduite dans l'évaluation annuelle des agents du GRD et de ses prestataires externes.

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à RÉGAZ Bordeaux, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD et les dossiers transversaux).*

# RÉSEAU GDS

Réseau GDS est le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel de la ville de Strasbourg et de 88 autres communes du département du Bas-Rhin. À la fin de l'année 2011, il dessert environ 113 000 points de livraison (111 000 en 2010) dont 2 900 sites (2 300 en 2010) sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

## INDÉPENDANCE

**La CRE considère que l'indépendance de Réseau GDS a été renforcée par la cession de sa filiale Enerest de fourniture de gaz naturel à Électricité de Strasbourg,** effective depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012. La CRE souhaite que cette cession **se traduise désormais rapidement dans les faits par des évolutions positives concernant les logos des deux entreprises et la séparation physique de leurs locaux.**

### 1. Organisation et règles de gouvernance

La séparation juridique des activités de fourniture et de la gestion du réseau a été réalisée le 1<sup>er</sup> octobre 2008 par la création de la filiale Enerest chargée de la fourniture de gaz naturel, l'activité de gestion du réseau restant dans la société d'économie mixte Réseau GDS. **Réseau GDS a franchi une nouvelle étape en signant le 15 février 2012 l'acte de cession de sa filiale Enerest à Électricité de Strasbourg, cette cession étant effective depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012.** À ce titre, plus aucun représentant de Réseau GDS ne siège au sein du conseil d'administration d'Enerest, ce qui supprime de fait la confusion qui existait auparavant entre les intérêts de Réseau GDS dans son rôle de GRD et Réseau GDS dans son rôle d'actionnaire d'Enerest.

La délégation de pouvoirs du directeur du GRD interdit, quant à elle, à ce dernier de participer à des activités qui ne relèvent pas des missions légalement imparties au GRD, conformément à l'article L.111-66 du code de l'énergie.

L'article 23 bis des statuts de Réseau GDS définit les modes de fonctionnement permettant de

garantir l'indépendance du GRD. La délégation de pouvoir du directeur du GRD prévoit, quant à elle, que ce dernier est doté des ressources humaines, techniques, financières et matérielles nécessaires lui permettant une véritable indépendance fonctionnelle et décisionnelle. Il bénéficie d'une liberté dans ses décisions de gestion et de management dans l'exercice de ses missions et dispose d'une totale autonomie pour le choix et le commandement de ses collaborateurs placés sous son autorité. La CRE considère que le directeur du GRD dispose d'une autonomie de décision suffisante.

En raison de la cession d'Enerest, l'indexation variable de la rémunération du personnel du GRD et des cadres dirigeants au résultat consolidé du groupe Réseau GDS est désormais totalement indépendante des résultats d'Enerest. La CRE se félicite de cette évolution positive de nature à conforter l'indépendance du GRD.

### 2. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

**Ainsi que la CRE le relevait dans ses précédents rapports, le logo de Réseau GDS et celui du fournisseur historique Enerest sont excessivement proches et ces similitudes prêtent à confusion.**

Des réflexions sont en cours au sein d'Électricité de Strasbourg sur l'intégration d'Enerest dans sa politique d'entreprise, y compris concernant l'aspect de l'identité visuelle. La cession d'Enerest étant effective depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012, la CRE demande à Réseau GDS de lui transmettre, avant la fin de l'année 2012, un plan des actions à entreprendre en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant son logo.

Par ailleurs, si les accès aux locaux de Réseau GDS sont sécurisés par badge et les systèmes d'information de Réseau GDS et d'Enerest complètement séparés, les deux entreprises partagent toujours des locaux. Réseau GDS va entreprendre des travaux visant à séparer physiquement les locaux de l'activité du GRD et ceux de son ancienne activité de fourniture. La CRE demande à Réseau GDS et Électricité de Strasbourg de prendre dans les meilleurs délais les mesures nécessaires pour mettre en œuvre et finaliser la séparation physique des locaux de Réseau GDS et d'Enerest. À cet effet, la CRE demande à Réseau GDS d'établir et de lui transmettre avant la fin 2012 un calendrier de séparation physique des locaux avec une analyse des coûts correspondants.

La reprise progressive par le groupe Électricité de Strasbourg de l'intégralité des activités des fonctions supports, auparavant réalisées par Réseau GDS pour le compte de et facturés à Enerest, sera de nature à garantir l'indépendance du GRD de Réseau GDS.

En 2011, Réseau GDS a poursuivi ses efforts pour mettre en place une communication visant à asseoir son image auprès du grand public. Réseau GDS dispose de stands ou de partenariats distincts d'Enerest lorsque les deux entités sont présentes à un même événement de communication. La communication institutionnelle de Réseau GDS à destination des acteurs publics locaux est satisfaisante.

## **RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE**

**La CRE considère que l'appropriation des principes du code de bonne conduite au sein de Réseau GDS est satisfaisante, ces principes étant globalement connus et respectés.** Toutefois, des axes d'améliorations subsistent, notamment en termes de renforcement des actions de formation.

### **1. Transparence, objectivité, non-discrimination**

Conformément à la demande de la CRE, Réseau GDS a pérennisé les actions de formation relatives au code de bonne conduite en particulier à destination des agents directement en contact avec les clients. Plusieurs sessions de formation ont ainsi eu lieu en 2011, Réseau GDS prévoyant désormais de mener ces formations tous les 2 ans pour les agents du GRD. Tous les agents des services supports de Réseau GDS (environ 40 personnes) ont reçu cette formation en 2011. La CRE salue cette évolution positive.

Toutefois, **les résultats de l'enquête client-mystère réalisée par la CRE en 2011 mettent en évidence la nécessité d'améliorer la précision et le détail**

**des réponses apportées aux clients finals lors de questions sur l'ouverture des marchés.** La CRE demande à Réseau GDS de poursuivre ses efforts de sensibilisation des agents aux principes du code de bonne conduite, de pérenniser les actions de formations auprès de tous les agents, y compris ceux des services supports. La CRE estime que les évaluations annuelles des agents du GRD gagneraient à se voir enrichies d'un thème sur le respect du code de bonne conduite.

En 2011, Réseau GDS a mis en place, conformément à la demande de la CRE, trois nouveaux indicateurs de non-discrimination publiés sur le site Internet de Réseau GDS. L'enquête annuelle de satisfaction des fournisseurs menée par Réseau GDS met en évidence que ceux-ci sont globalement satisfaits des services fournis par le GRD de Réseau GDS en 2011.

### **2. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)**

Conformément à la demande de la CRE, Réseau GDS a intégré une clause de protection des ICS

dans les contrats passés avec les entreprises sous-traitantes susceptibles d'avoir accès à des ICS. La CRE salue cette évolution positive. Elle demande à Réseau GDS de l'étendre à tous les prestataires externes à l'entreprise et d'intégrer systématiquement le respect du code de bonne conduite dans leur évaluation annuelle.

Réseau GDS envisage d'instituer un dispositif de traçabilité du courrier d'engagement de confidentialité signé par les agents du GRD partant vers le secteur non régulé. Si cette mesure est de nature à prévenir toute diffusion d'ICS après le départ d'un agent du GRD, la CRE réitère sa demande de mise en place d'un système

de sas d'une durée minimum d'un mois pour l'ensemble des agents quittant le GRD vers le secteur non régulé.

### 3. Responsable de la conformité

**Madame Marie-Antoinette Conte a été désignée par Réseau GDS comme responsable de la conformité** et sa nomination ainsi que son contrat de travail ont été approuvés le 3 mai 2012 par la CRE, après l'audit auditionnée. Elle exerce cette nouvelle fonction en plus de ses fonctions de responsable du système de management de la qualité et de l'environnement au sein de Réseau GDS.

## SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012

### Réseau GDS : principales évolutions en 2011 et début 2012

Cession du fournisseur historique Enerest à Électricité de Strasbourg.

Pérennisation des actions de formation relatives au code de bonne conduite pour les agents du GRD et formation des services supports.

Intégration d'une clause de protection des ICS dans les contrats avec les entreprises sous-traitantes susceptibles d'avoir accès aux ICS.

Mise en place de nouveaux indicateurs évaluant l'absence de discrimination du GRD.

Nomination du responsable de la conformité de Réseau GDS.

### Réseau GDS : demandes 2012

Transmettre avant la fin de l'année 2012, un plan des actions à entreprendre en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant son logo.

Finaliser la séparation physique des locaux de Réseau GDS et d'Enerest, établir et transmettre à la CRE avant la fin 2012 un calendrier de séparation avec une analyse des coûts correspondants.

Poursuivre les efforts de sensibilisation des agents aux principes du code de bonne conduite et pérenniser les actions de formation auprès de tous les agents, y compris ceux des services supports.

Intégrer le respect du code de bonne conduite dans l'évaluation annuelle des agents du GRD et de ses prestataires externes.

Étendre l'intégration de la clause de protection des ICS dans les contrats passés avec tous les prestataires externes.

Mettre en place un système de sas au minimum d'un mois pour tout agent quittant Réseau GDS vers le secteur non régulé.

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à Réseau GDS, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRD et les dossiers transversaux).*



6

**Les  
gestionnaires  
de réseaux  
de transport**



**RTE** ..... 65

**GRTgaz** ..... 70

**TIGF** ..... 75

Le processus de certification conduit à des adaptations de l'organisation des gestionnaires de réseaux de transport (GRT) dans le sens d'une plus grande séparation des activités de gestion des réseaux de transport et des activités de production ou de fourniture du groupe intégré auquel ils appartiennent. Ces évolutions permettent de consolider l'indépendance de ces opérateurs, ce qui renforce les garanties contre toute discrimination entre utilisateurs des réseaux. En particulier, les décisions d'investissement ont été rendues indépendantes des intérêts des groupes intégrés.

L'autorité de régulation est chargée de suivre le respect des engagements pris par les gestionnaires de réseaux de transport lors de l'octroi de la certification et de veiller au maintien de leur indépendance notamment à travers l'analyse de tout nouveau contrat conclu avec l'EVI qui est désormais soumis à l'approbation de la CRE.

Dans le même temps, les gestionnaires de réseaux de transport énoncent dans leur code de bonne conduite, approuvé par la CRE au titre de la certification, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau.

L'autorité de régulation veille au respect des codes de bonne conduite et l'évalue notamment en menant des audits. Le rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite et les échanges avec le responsable de la conformité conduisent à des recommandations et des demandes faites aux GRT dans un esprit de respect des engagements, de recherche de progression et de définition d'axes d'amélioration.

Dans ce cadre juridique modifié par la transposition dans le code de l'énergie des directives du 3<sup>e</sup> paquet <sup>(8)</sup>, la CRE formule des demandes et des recommandations communes à tous les GRT :

**Le délai de transmission des contrats :** la CRE demande que les GRT lui soumettent toute demande d'approbation d'un accord commercial et financier au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur. La CRE demande aux GRT de procéder, dans les meilleurs délais, aux nécessaires évolu-

tions des procédures internes pour que ces délais soient respectés, y compris pour les contrats renouvelés. La CRE se prononcera sur chaque demande d'approbation qui lui sera soumise dans un délai de deux mois. Elle pourra par ailleurs auditer la mise en œuvre de tels accords conformément à l'article L.111-17 du code de l'énergie.

**Le responsable de la conformité :** la CRE demande au responsable de la conformité de chacun des GRT d'intégrer une partie sur l'indépendance dans son rapport annuel sur le code de bonne conduite et lui demande d'établir, dans son rapport, son programme d'audits et de contrôles pour l'année suivante et de formuler des recommandations et des pistes d'actions que l'opérateur pourra retenir pour élaborer son propre plan d'actions.

**Le plan d'actions des GRT :** afin de compléter les mesures internes prises pour prévenir toute pratique discriminatoire, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux de transport de compléter leur code de bonne conduite par un engagement à adopter chaque année un plan d'action (ensemble de mesures précises associées à un échéancier de mise en œuvre) en réponse aux demandes et recommandations formulées par le responsable de la conformité et la CRE dans leurs rapports respectifs. L'adoption systématique d'un tel plan permettra de poursuivre l'amélioration déjà engagée de la prévention de toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau ainsi que le respect du principe d'indépendance.

La CRE se félicite de constater que le niveau de respect des principes inscrits dans les codes de bonnes conduites de chacun des opérateurs est globalement satisfaisant et que les opérateurs mettent en œuvre des mesures en interne propres à maintenir ce niveau, voire à l'améliorer.

Les appréciations favorables des évolutions constatées en 2011, comme les demandes et les recommandations de la CRE propres à chaque gestionnaire de réseau de transport font l'objet d'un développement dans les parties dédiées qui suivent.

<sup>(8)</sup> Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel.

RTE Réseau de Transport d'Électricité (RTE), filiale d'EDF, est le gestionnaire du réseau de transport d'électricité en France métropolitaine.

## INDÉPENDANCE VIS-À-VIS DE L'ENTREPRISE VERTICALEMENT INTÉGRÉE (EVI)

**Dans sa délibération du 26 janvier 2012, la CRE a certifié que RTE est un GRT qui respecte les obligations découlant des règles d'indépendance définies par le code de l'énergie.** La certification de RTE est assortie de demandes destinées à améliorer le niveau d'indépendance du transporteur vis-à-vis des activités de production et de fourniture de sa maison-mère EDF. **Le suivi de l'indépendance par les services de la CRE permet d'en mesurer la pérennité.**

### 1. Organisation et règles de gouvernance

Le code de l'énergie soumet les GRT à des règles d'organisation et de gouvernance destinées à garantir leur indépendance vis-à-vis des autres sociétés de l'EVI. Ces règles concernent à la fois l'organisation du GRT et la déontologie de son personnel. La mise en conformité à ces règles durant la procédure de certification a conduit RTE à procéder à des évolutions de statuts de la société en faveur d'une plus large indépendance.

Le pouvoir de détermination du montant des dividendes distribués aux actionnaires appartient désormais au conseil de surveillance.

#### 1.1. Le conseil de surveillance

Les statuts de RTE prévoient un conseil de surveillance composé de 12 membres répartis en trois collèges (État, actionnaire EDF et salariés) désignés, remplacés et renouvelés conformément aux dispositions du code de l'énergie.

Ils rappellent utilement les obligations faites aux membres de la minorité du conseil de surveillance qui ne peuvent posséder, pendant la

durée de leur mandat, aucun intérêt dans les autres sociétés composant l'EVI ni recevoir directement ou indirectement aucun avantage financier de la part de ces sociétés.

La CRE a demandé à RTE de veiller, le cas échéant et au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2012, à ce que les membres de la minorité se mettent en conformité avec les dispositions de l'article L.111-33 du code de l'énergie : les personnes concernées devront, à cette échéance, soit avoir procédé à la vente des portefeuilles de titres concernés, soit avoir confié la gestion de leurs portefeuilles à un mandataire indépendant.

#### 1.2. Les dirigeants

Les statuts de RTE rappellent utilement les obligations faites par le code de l'énergie aux dirigeants, en ce qui concerne leur nomination, leur révocation, l'exercice de leur mandat et les règles de déontologie qui s'appliquent à l'issue de leur mandat, favorisant ainsi le respect de ces dispositions.

Les dirigeants actuels de RTE respectent ces dispositions, avec une période transitoire cependant, concernant les intérêts détenus au sein de l'EVI. RTE s'est engagé à ce que l'ensemble des obligations du code de l'énergie soit respecté par chacun des dirigeants au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

#### 1.3. Les salariés

Des obligations en matière de modes de rémunération, de détention d'intérêts et d'exercice de responsabilités professionnelles s'appliquent à l'ensemble des salariés du GRT.

RTE a fait parvenir à l'ensemble de ses salariés un courrier d'information en décembre 2011, précisant les nouvelles clauses de déontologie auxquelles ils sont soumis. RTE indique également que ces points seront repris dans son modèle de lettre d'embauche et qu'ils font l'objet d'une foire aux questions dans la partie ressources humaines de son site Intranet.

Par ailleurs, le 16 décembre 2011 RTE a conclu avec les organisations syndicales un accord qui prévoit que les salariés n'ont désormais plus la possibilité d'effectuer de versements sur des fonds du plan d'épargne d'actionnariat salarié du groupe EDF.

Ces mesures sont de nature à assurer le respect par les salariés des obligations qui s'imposent à eux en matière d'exercice d'autres activités ou responsabilités professionnelles, de détention d'intérêts ou d'avantages financiers dans les autres sociétés de l'EVI.

## **2. Autonomie de fonctionnement et de moyens**

### **2.1. Ressources financières**

Aux termes de l'article L.111-19 du code de l'énergie, le GRT doit disposer de toutes les ressources financières nécessaires à l'exercice de son activité de transport.

Les statuts de RTE stipulent que les délibérations en vue de consentir ou d'obtenir tous prêts, emprunts, crédits ou avances de trésorerie au-delà d'un seuil, déterminé chaque année par le conseil de surveillance, sont de la compétence du conseil de surveillance, statuant à la majorité simple. RTE ne dispose d'aucune convention de trésorerie avec EDF. RTE est sorti du cash pooling (gestion centralisée de la trésorerie) d'EDF en 2005. RTE a créé son propre service de gestion de la trésorerie et bénéficie d'un accès aux ressources financières nécessaires à son activité, indépendamment de sa maison-mère.

Les passifs financiers de RTE sont majoritairement composés d'emprunts obligataires émis par le GRT. Les dettes envers EDF ont été drastiquement réduites entre fin 2008 et fin 2011 et ne représentent désormais que 22 % des passifs financiers. La dernière échéance de ces dettes envers EDF est en 2016.

### **2.2. Filiale Recherche & Développement**

Afin d'être autonome dans son fonctionnement, RTE s'est engagé à mettre fin, d'ici fin 2012 au plus tard, au recours à des prestations d'études et d'essais réalisées par EDF. Parmi les solutions de substitution envisagées par RTE a été mentionné l'achat par RTE de prestations de même nature à une filiale contrôlée par le groupe EDF hors du périmètre de l'EVI. Le cas échéant, de telles prestations devront être soumises à l'approbation de la CRE en tant qu'accords commerciaux et financiers avec une filiale contrôlée par l'EVI, en application de l'article L.111-17 du code de l'énergie.

La CRE recommande à RTE de limiter les prestations, notamment celles de développement, qu'il entend confier à une telle filiale à celles qui ne seraient pas susceptibles de porter atteinte à l'autonomie de moyens ou à l'indépendance d'action qui s'imposent à un gestionnaire de réseau de transport indépendant.

## **3. Obligations de séparation du GRT et de l'EVI**

### **3.1. Locaux**

L'article L.111-21 du code de l'énergie dispose que le GRT et l'EVI dont il fait partie s'abstiennent de toute confusion en ce qui concerne notamment leurs locaux. À fin 2011, huit sites sont communs à RTE et EDF. RTE estime que la séparation des locaux est envisageable pour six d'entre eux et s'est engagé sur un calendrier de séparation de ces locaux à des horizons allant de début 2012 à mi-2015. La CRE veillera à la bonne exécution de ce programme.

### 3.2. Identité sociale

L'identité sociale du transporteur a changé en 2011 afin de supprimer tout risque de confusion d'identité ou d'image avec EDF. En choisissant de remplacer « RTE EDF Transport » par « RTE Réseau de Transport d'Électricité », le GRT a supprimé la référence à EDF dans son identité sociale tout en conservant l'acronyme « RTE » utilisé depuis 2000 et qui bénéficie d'une bonne notoriété.

### 3.3. Communication et stratégie de marque

RTE bénéficie de sa propre politique de communication. **La CRE se félicite de la convention de communication signée le 21 juin 2011 avec EDF qui encadre les rôles respectifs de la filiale transport et de la maison-mère dans les opérations de**

**communication** externes relatives au réseau public de transport d'électricité. Cette convention établit que « la communication relative à l'exploitation et à la gestion du réseau public de transport d'électricité est du seul ressort de RTE et qu'EDF s'engage à éviter toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées ou pouvant induire une confusion dans l'esprit du public sur les rôles respectifs d'EDF et de RTE ».

Cette convention garantit le respect du principe de non-discrimination pour la communication en cas d'événement affectant l'exploitation du réseau et la continuité de l'alimentation des clients d'EDF, en mentionnant que RTE s'engage à la même coordination avec tout autre fournisseur ou producteur d'électricité.

## RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE

Comme le constate le responsable de la conformité de RTE, **les principes d'indépendance sont une constante préoccupation du management de l'entreprise et les dispositions de non-discrimination en vigueur au sein de RTE sont globalement mises en œuvre et efficaces**, sous réserve d'un examen plus approfondi de certains points précis. La CRE s'en félicite.

### 1. Évolution du CBC

Le CBC approuvé par la délibération du 26 janvier 2012 portant décision de certification est sensiblement identique à celui en vigueur depuis 2008. Il porte les principes d'indépendance, d'objectivité, de transparence et de protection des ICS.

### 2. Transparence, objectivité, non-discrimination

#### 2.1. Traitement des réclamations

Le dispositif de traitement des réclamations est accessible sur le site institutionnel de RTE. Le

nombre de réclamations traitées par RTE évolue à la baisse avec 68 réclamations en 2011 contre 94 en 2010, la majorité d'entre elles a trait à l'accès au réseau et aucune ne porte sur la discrimination. Par ailleurs, le délai moyen de réponse est de 8 jours et la réponse définitive est rendue en 21 jours en moyenne. Seules 4 réclamations ont été traitées hors délai, soit après 30 jours ouvrés. La CRE apprécie favorablement ces évolutions mais note également que l'enquête de satisfaction réalisée par RTE en 2011 reflète l'expression d'une relative insatisfaction des utilisateurs concernant la qualité des réponses.

#### 2.2. Concertation

La concertation avec les utilisateurs du réseau de transport s'effectue principalement dans le cadre du Comité des Utilisateurs du Réseau de Transport d'Électricité (CURTE). L'enquête client menée par RTE en 2011 montre que seuls 20 % des utilisateurs connaissent le CURTE et que ceux qui le connaissent notent de façon critique le processus de concertation (moyenne de

6,2/10). La CRE recommande à RTE de mener une réflexion sur l'évolution du processus de concertation afin de progresser en matière de transparence et d'objectivité sur la manière de traiter les situations où la concertation ne fait pas émerger de consensus et les moyens à mettre en œuvre pour faire connaître le CURTE.

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

La CRE se félicite de la prolongation pour une durée de deux ans du conseil des parties prenantes dédié au développement durable constitué en 2009 pour une durée initiale de deux ans.

### 2.3. Informations

Les informations utiles au fonctionnement du marché sont publiées en toute indépendance par RTE. Le gestionnaire de réseau de transport d'électricité, en partenariat avec l'UFE, s'est engagé à rendre publiques gratuitement les données fondamentales du marché français de l'électricité. La CRE apprécie favorablement les évolutions survenues en 2011 avec la publication via une application pour smartphone des données quotidiennes et la possibilité de télécharger les informations affichées sur le site institutionnel de RTE.

### 2.4. Procédures de raccordement

La CRE a réalisé en 2011 dans les locaux de RTE un audit sur le raccordement d'installations de production thermique conventionnelles supérieures à 250 MW.

RTE peut être amené à établir des fiches de décision internes pour préciser certains points de la procédure publiée dans la documentation

technique de référence (DTR). La CRE recommande que le champ d'application des décisions internes soit strictement limité aux besoins de résolution urgente de difficultés d'interprétation de dispositions déjà existantes dans la procédure de raccordement. De plus, une décision interne ne devrait pas changer les modalités antérieures de mise en œuvre de la procédure. Enfin, ces décisions internes devraient être publiées : une concertation visant à modifier la DTR pour lever l'ambiguïté devrait être lancée immédiatement, la modification de la DTR entraînant alors l'abrogation systématique de la décision interne.

La CRE recommande la mise en place de procédures aptes à homogénéiser le niveau d'information donnée par RTE aux demandeurs de raccordement sur les projets de renforcements. En outre, à l'occasion d'une prochaine évolution de la procédure de raccordement des installations de production au réseau public de transport, la CRE sera particulièrement attentive aux dispositions relatives aux travaux de renforcements nécessaires pour accueillir les installations de production.

L'abandon d'une demande de raccordement par un utilisateur peut conduire à une évolution des limitations d'accès au réseau pour d'autres utilisateurs. La CRE recommande que la procédure de traitement des demandes de raccordement fasse apparaître plus clairement les modalités d'information, qui doivent être transparentes et non discriminatoires, des autres demandeurs sur l'évolution des limitations à la suite d'un tel abandon.

### 2.5. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

La CRE regrette dans son rapport 2010 que les actions de sensibilisation lors de l'arrivée du personnel ne soient pas systématiquement recensées dans le cadre des contrôles internes.

En réponse, RTE prévoit de développer en 2012 une démarche permettant d'apporter la preuve des actions menées et de répertorier les incidents de confidentialité.

Le nombre d'incidents concernant les ICS progressant, il apparaît nécessaire de poursuivre la généralisation de l'informatisation des échanges avec les clients dans le cadre de l'espace personnalisé, bien qu'aucune divulgation d'ICS n'ait été constatée.

**3. Responsable de la conformité**  
**La désignation de Monsieur Luc Desmoulin comme responsable de la conformité a été approuvée par la CRE le 12 juillet 2011.** Il exerce ses nouvelles fonctions à plein temps.

La CRE réitère sa recommandation de 2010 d'illustrer le rapport de suivi de la mise en œuvre du CBC par des extraits pertinents des rapports d'audits internes ou externes. Cela n'a pas été possible en 2011, car sur les cinq audits internes thématiques réalisés en 2011, aucun ne portait sur les engagements pris dans le cadre du CBC, ce que la CRE regrette.

#### **4. Indicateur de respect de CBC**

RTE annonce qu'il examinera, à compter de 2012, les modalités d'une nouvelle évolution de la construction de l'indicateur de respect du CBC pour aller vers une mesure de la satisfaction globale des clients.

## **SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES EN 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012**

### **RTE: principales évolutions 2011 et début 2012**

Évolutions des statuts de la société permettant une plus large indépendance.

Publication en ligne enrichie.

Constitution et prolongation pour une durée de 2 ans du conseil des parties prenantes dédié au développement durable.

Convention de communication signée le 21 juin 2011 avec EDF encadrant les rôles respectifs de la filiale transport et de la maison-mère dans les opérations de communication.

Changement d'identité sociale supprimant toute référence à EDF.

Nomination d'un responsable de la conformité de RTE.

### **RTE: demandes pour 2012**

Limiter les prestations confiées en matière de R&D à une filiale du groupe EDF à celles qui ne seraient pas susceptibles de porter atteinte à l'autonomie de moyens ou à l'indépendance d'action qui s'imposent à un GRT indépendant.

Mettre en œuvre les recommandations relatives à la procédure de raccordement.

Illustrer le rapport de suivi de la mise en œuvre du code de bonne conduite par les extraits pertinents des rapports d'audits internes ou externes.

*Aux demandes ci-dessus spécifiques à RTE, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux (cf. l'introduction de la partie relative aux GRT et les dossiers transversaux).*

GRTgaz est un gestionnaire du réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine détenu à 75 % par GDF SUEZ, et à 25 % par la Société d'infrastructures gazières.

## INDÉPENDANCE DE GRTGAZ VIS-À-VIS DE L'ENTREPRISE VERTICALEMENT INTÉGRÉE <sup>(9)</sup>

Dans sa délibération du 26 janvier 2012, la CRE a certifié que GRTgaz est un GRT qui respecte les obligations découlant des règles d'indépendance définies par le code de l'énergie. La certification de GRTgaz est assortie de demandes destinées à améliorer le niveau d'indépendance du transporteur vis-à-vis des activités de production et de fourniture de sa maison-mère GDF SUEZ. Le suivi de l'indépendance par les services de la CRE permet d'en mesurer la pérennité.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

GRTgaz a fait évoluer ses statuts afin de les mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie. Ces statuts prévoient désormais une exclusion des décisions relatives au développement du réseau du champ de compétence du conseil d'administration, même dans le cas où celles-ci pourraient avoir des répercussions importantes sur la valeur des actifs de GRTgaz.

Le conseil d'administration est composé de 17 membres, dont 8 font l'objet d'obligations d'indépendance. Lors de la procédure de certification, la CRE a vérifié qu'aucun de ces administrateurs n'avait exercé d'activité ou de responsabilité professionnelle dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée (EVI) pendant les 3 années précédant sa désignation. Le respect de cette obligation a aussi été vérifié pour les trois dirigeants, au sens du code de l'énergie <sup>(10)</sup>, de GRTgaz. À l'issue de leur mandat, ces administrateurs et les dirigeants ne pourront pas exercer d'activité au sein de l'EVI pour une période de 4 ans.

### 2. Autonomie de fonctionnement

Au titre de l'autonomie de fonctionnement, la CRE a examiné les accords commerciaux et financiers ainsi que les prestations de service conclus entre GRTgaz et l'EVI ou les sociétés contrôlées par cette dernière. Afin de se conformer aux obligations d'indépendance définies par le code de l'énergie, GRTgaz, à la demande de la CRE, a mis fin à certaines prestations réalisées par GDF SUEZ à son profit. **Le contrat de services managériaux et la prestation d'administration, intégrant la gestion des contrats de travail et de la paye, des cadres dirigeants en particulier n'ont pas été approuvés.**

Le contrat de services managériaux est le contrat qui encadre l'ensemble des prestations non individualisables réalisées par les services centraux de GDF SUEZ au profit de certaines entités du groupe.

Les services de la CRE ont récemment eu connaissance de l'existence de contrats conclus entre GRTgaz et d'autres entités de l'EVI antérieurement au 8 décembre 2011 <sup>(11)</sup>, qui n'avaient pas été portés à la connaissance de la CRE dans le cadre de la procédure de certification.

Ces contrats sont :

- une convention de prêt de GDF SUEZ à GRTgaz ;
- un contrat de fourniture d'électricité entre GDF SUEZ et GRTgaz ;

<sup>(9)</sup> *Entreprise Verticalement Intégrée de gaz naturel*: « Société ou ensemble de sociétés qui contrôle directement ou indirectement, au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz naturel et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture de gaz naturel, l'ensemble de ces sociétés est regardé comme constituant une entreprise verticalement intégrée de gaz naturel. » Article L. 111-10 du code de l'énergie.

<sup>(10)</sup> Le code de l'énergie définit les dirigeants comme « les responsables de la direction générale ou les membres du directoire, les dirigeants qui leur sont hiérarchiquement directement rattachés et qui exercent leurs fonctions dans les domaines de la gestion, de la maintenance et du développement du réseau. »

<sup>(11)</sup> Date à laquelle GRTgaz a fait un envoi complétant son dossier de demande de certification transmis le 6 juin 2011.

- une convention de recherche entre le centre de recherche et d'innovation gaz et énergies nouvelles de GDF SUEZ et GRTgaz ;
- une prestation de mise à disposition d'une personne par GDF SUEZ pour l'entretien de locaux occupés par GRTgaz.

La CRE a demandé à GRTgaz de fournir, dans les meilleurs délais, des éléments permettant d'apprécier la conformité de ces contrats aux dispositions du code de l'énergie. Ceux-ci feront l'objet d'une décision formelle de la CRE.

Une telle situation constitue un manquement aux obligations qui s'imposent à GRTgaz au titre de ladite procédure. La CRE examine les suites à donner à ce manquement.

Par ailleurs, d'autres contrats ont été conclus entre GRTgaz et d'autres entités de l'EVI depuis la décision de certification du 26 janvier 2012. En conséquence, la CRE a demandé par courrier à GRTgaz de transmettre, par courrier recommandé avec accusé de réception une liste exhaustive des contrats conclus, depuis le 8 décembre 2011, entre GRTgaz et les autres entités de l'EVI à laquelle elle appartient, qui n'ont pas encore fait l'objet d'une décision formelle de la CRE.

### **3. Autonomie de moyens et obligations de séparation de GRTgaz et de l'EVI**

La CRE considère que GRTgaz dispose des ressources humaines, matérielles, techniques et financières nécessaires à l'exercice de ses missions et à la gestion quotidienne des affaires de l'entreprise, conformément aux dispositions du code de l'énergie.

Afin que GRTgaz soit conforme aux dispositions du code de l'énergie, la CRE lui a demandé de séparer son système d'informations de celui de GDF SUEZ. Certains systèmes d'information, dont les systèmes d'information commerciaux, étaient d'ores et déjà séparés avant la procédure de certification, toutefois la séparation complète

ne sera achevée qu'en 2014 compte tenu de la complexité du projet. Afin que la CRE puisse suivre l'évolution de cette séparation, GRTgaz lui a transmis une feuille de route qui fixe l'échéance de chacun des sous-projets de séparation.

Dans son dossier de certification, GRTgaz s'est engagé à séparer ses locaux de ceux de l'EVI avant mi-2012. À la mi-2012, quatre sites doivent encore faire l'objet d'une séparation. Pour trois d'entre eux, une échéance a été fixée, la plus éloignée étant avril 2014. Le partage des locaux concerne principalement les services informatiques des deux sociétés et est nécessaire au programme de séparation des systèmes d'information. La CRE demande à GRTgaz de fixer au second semestre 2012 une date de séparation concernant le site pour lequel aucune échéance n'a encore été fixée.

En matière de communication, GRTgaz dispose d'un logo, distinct en termes de couleur et de forme, de ceux utilisés par GDF SUEZ et ses marques commerciales. En outre, GRTgaz dispose de services de communication propres qui lui permettent d'avoir une communication indépendante, qui n'entretient pas de confusion avec les pratiques de communication et la stratégie de marque de GDF SUEZ.

### **4. Suivi des obligations assorties à la certification**

**GRTgaz s'est conformé à l'ensemble des demandes formulées par la CRE dans sa délibération du 26 janvier 2012, arrivant à échéance à la mi-2012.** Celles-ci portaient en particulier :

- sur la prestation d'administration et de gestion de la paie des cadres dirigeants réalisée par GDF SUEZ au profit de GRTgaz. GRTgaz a internalisé cette prestation et n'a plus recours à l'EVI ;
- sur la transmission d'informations concernant l'évolution de la rémunération de ses cadres supérieurs à l'EVI ;

- sur la suppression de la clause de préférence de l'accord-cadre de financement avec GDF SUEZ. La procédure de signature d'un avenant à l'accord-cadre de financement, qui ne contient plus cette clause, est en cours.

Pour l'année 2012, GRTgaz devra en particulier veiller au suivi des demandes liées à la certification, notamment concernant :

- le futur nouveau contrat de services managériaux ;
- la séparation des locaux, où l'ensemble des sites encore partagés avec l'EVI devront faire l'objet d'une échéance pour leur séparation ;
- l'adaptation du règlement électoral relatif aux administrateurs salariés afin de tenir compte des exigences du code de l'énergie en matière de détention d'intérêts pour les membres indépendants du conseil d'administration.

## RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE

### 1. **Transparence, objectivité, non-discrimination**

#### 1.1. Mesures à l'égard des collaborateurs

Le personnel de GRTgaz est informé des règles à respecter en matière de transparence, d'objectivité, de protection des informations commercialement sensibles (ICS) et de non-discrimination par l'intermédiaire du code de bonne conduite. Le code est transmis à chacun des collaborateurs à son arrivée chez GRTgaz et fait l'objet d'un accusé de réception qui atteste de la prise de connaissance du contenu du code. GRTgaz a en outre lancé un projet de formation assistée par ordinateur sur le code de bonne conduite prévu pour débiter en octobre 2012. Cette formation sera obligatoire pour l'ensemble des nouveaux arrivants chez GRTgaz.

Par ailleurs, chacune des unités de GRTgaz définit un plan d'actions concernant la mise en œuvre du code de bonne conduite. Ce plan est ensuite approuvé par le secrétariat général.

#### 1.2. Transparence

L'enquête de satisfaction réalisée par GRTgaz en 2011 a permis de constater que GRTgaz est perçu comme un opérateur transparent par 94 % de ses clients expéditeurs et par 87 % de ses clients industriels.

Dans le cadre des exigences de transparence de la réglementation européenne <sup>(12)</sup>, GRTgaz a mis

en service la plateforme Smart GRTgaz, disponible sur son site Internet en français et en anglais. Cette plateforme remplace la section « chiffres clés du réseau » et permet aux utilisateurs de prendre connaissance de l'activité du réseau par l'intermédiaire de nombreux indicateurs. Cette plateforme est connue de 86 % des expéditeurs, les utilisateurs en sont satisfaits à 92 %.

GRTgaz s'est conformé à l'ensemble des demandes en matière de transparence (telle que les conditions de disponibilité des capacités interruptibles, etc.) qui figuraient dans la délibération du 28 juin 2011 <sup>(13)</sup> de la CRE, à l'exception de celle portant sur la mise à jour horaire de la prévision de stock en conduite pour la fin de journée gazière. À défaut de publier cette information, il est prévu que GRTgaz publie, au second semestre 2012, un indicateur qualitatif de tension du réseau qui est une information que les expéditeurs sont plus à même de valoriser pour leur équilibrage.

#### 1.3. 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 copréside

(12) Section 3 de l'annexe I du règlement n° 715/2009.

(13) Délibération de la CRE du 28 juin 2011 portant approbation de la liste des points pertinents et communication sur le respect par les gestionnaires de réseaux de transport de gaz naturel des obligations de transparence au titre du règlement « gaz » (CE) n° 715/2009 du Parlement européen et du Conseil.

avec TIGF le dispositif de Concertation Gaz. Ce dernier se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation qui organise le programme de travail sur la base d'une vision à moyen et long terme des enjeux du marché du gaz, ainsi que des groupes de travail qui traitent les sujets spécifiques qui leur sont confiés. Neuf groupes ont été actifs en 2011. La CRE a participé à l'ensemble de ces groupes de travail.

Les acteurs qui ne participent pas directement aux réunions de concertation peuvent se tenir informés de l'avancement des travaux en consultant le site Internet de la Concertation Gaz sur lequel sont publiées l'ensemble des présentations réalisées en séance.

#### 1.4. Suivi complémentaire de la non-discrimination et de l'objectivité

Aucune plainte pour discrimination n'a été déposée en 2011 par les clients de GRTgaz. GRTgaz bénéficie par ailleurs d'une bonne image vis-à-vis de ces clients sur ce thème, 96 % des clients expéditeurs et industriels estimant que GRTgaz est un « opérateur aux pratiques non discriminatoires ».

Dans sa délibération du 28 juin 2011, portant sur le respect par les GRT des obligations de transparence dans le cadre de la législation européenne, la CRE a en particulier demandé à GRTgaz et à TIGF de travailler dans le cadre de la Concertation Gaz, à l'élaboration d'une procédure de raccordement qui permette :

- d'une part, aux industriels, unités de production de biogaz et aux GRD de disposer de l'ensemble des informations relatives à leurs conditions de raccordement ;
- d'autre part, de disposer d'offres techniques et commerciales de raccordement assurant un traitement non-discriminatoire de l'ensemble des prospects.

Un groupe de travail raccordement a été spécifiquement mis en place dans le cadre de la Concer-

tation Gaz afin de répondre à cette demande. La procédure de raccordement est actuellement en cours d'élaboration et est destinée à être approuvée par la CRE conformément aux dispositions du code de l'énergie.

Concernant le traitement des réclamations, la cause majeure d'insatisfaction (41 % des réclamations à la mi-2011), particulièrement pour les industriels, est la détermination des quantités d'énergie livrées. La CRE rappelle à ce titre, que les informations intrajournalières des quantités de gaz consommées par les industriels raccordés au réseau de transport, font l'objet depuis la mise à jour tarifaire d'avril 2012 <sup>(14)</sup>, d'une incitation financière. La qualité de l'information avait déjà progressé en 2011, le taux de comptages conformes étant passé de 69 % à 78 % en moyenne entre le premier et le second semestre sur le segment 6h-10h et de 74 % à 89 % sur le segment 6h-1h.

La CRE avait demandé à GRTgaz, dans son précédent rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, de détailler l'analyse des réclamations. La CRE constate que GRTgaz classe les réclamations par type d'insatisfaction mais ne procède pas à une analyse approfondie de ces réclamations. Pour le prochain rapport du responsable de la conformité, la CRE demande d'une part, à GRTgaz de détailler davantage l'analyse des réclamations, en particulier concernant les quantités d'énergie livrées, et d'autre part, au responsable de la conformité de faire état des évolutions concernant cette analyse.

## 2. Mesures complémentaires pour la protection des informations commercialement sensibles (ICS)

GRTgaz sensibilise son personnel au respect des principes du code de bonne conduite et en particulier à la protection des ICS. GRTgaz examine systématiquement la situation des collabora-

(14) Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 22 novembre 2011 portant mise à jour des tarifs d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel.

teurs ayant eu accès à des ICS au moment de leur départ de la société. Cet examen permet de fixer la durée de la période au cours de laquelle ces collaborateurs n'ont plus accès aux ICS. Un courrier rappelant les exigences de confidentialité leur est remis et doit faire l'objet d'un accusé de réception. Ces derniers sont archivés pour permettre leur traçabilité.

Aucune ICS n'est partagée entre GRTgaz et GDF SUEZ et aucune divulgation d'ICS n'a par ailleurs été constatée en 2011.

### 3. Moyens de suivi de la mise en œuvre du code de bonne conduite

Le contrôle de l'application du code de bonne conduite est effectué chez GRTgaz de manière interne et externe. Le contrôle interne est effectué par l'intermédiaire de deux moyens principaux, d'une part, le responsable de la conformité qui rédige annuellement un rapport de suivi sur l'application du code de bonne conduite et d'autre part deux indicateurs, qui permettent de contrôler

le respect du code de bonne conduite. Ils portent sur les moyens mis en œuvre, d'une part, et sur les résultats obtenus, d'autre part. Ces indicateurs sont réservés à l'usage unique de la CRE.

En 2011, le contrôle externe a principalement été réalisé par l'intermédiaire de l'enquête de satisfaction clients. Cette enquête montre en particulier que les clients expéditeurs sont globalement satisfaits des prestations fournies par GRTgaz, seule l'appréciation de l'indépendance présente un taux de réponse positive inférieur à 90 %. Ce dernier aspect a néanmoins progressé de 9 % en 2011 par rapport à 2010. Concernant les industriels, GRTgaz bénéficie d'une image globalement favorable (95 % des clients industriels en ont une assez bonne ou très bonne image).

### 4. Responsable de la conformité

**La désignation de Monsieur Claude Doerflinger comme responsable de la conformité a été approuvée par la CRE le 6 septembre 2011.** Il exerce ses nouvelles fonctions à plein temps.

## SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES EN 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012

### GRTgaz : principales évolutions en 2011 et début 2012

Transfert de l'EVI au GRT de personnel issu des services supports.

Publication en ligne enrichie avec la mise en service de la plateforme de données « smart GRTgaz ».

Évolutions des statuts de la société permettant une plus large indépendance.

Fin de la prestation relative à l'administration et à la paye des cadres dirigeants de GRTgaz par l'EVI.

### GRTgaz : demandes 2012

Fournir une feuille de route sur l'évolution du programme de séparation des locaux intégrant en particulier des échéances pour l'ensemble des sites encore partagés avec l'EVI.

Illustrer le rapport de suivi de la mise en œuvre du code de bonne conduite par les extraits pertinents des rapports d'audits internes ou externes.

Détailler davantage l'analyse des réclamations, en particulier concernant les quantités d'énergie livrées.

À ces demandes spécifiques à GRTgaz, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux de transport (cf. l'introduction de la partie relative aux GRT et les dossiers transversaux).



TIGF est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine détenu par TOTAL SA.

## INDÉPENDANCE DE TIGF VIS-À-VIS DE L'ENTREPRISE VERTICALEMENT INTÉGRÉE <sup>(15)</sup>

Dans sa délibération du 26 janvier 2012, la CRE a certifié que TIGF est un GRT qui respecte les obligations découlant des règles d'indépendance définies par les dispositions du code de l'énergie. La certification de TIGF est assortie de demandes destinées à améliorer le niveau d'indépendance du transporteur vis-à-vis des activités de production et de fourniture de sa maison-mère TOTAL SA. Le suivi de l'indépendance par les services de la CRE permet d'en mesurer la pérennité.

### 1. Organisation et règles de gouvernance

TIGF a fait évoluer ses statuts afin de les mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie. Ces statuts prévoient désormais une exclusion des décisions relatives au développement du réseau du champ de compétence du conseil d'administration, même dans le cas où celles-ci pourraient avoir des répercussions importantes sur la valeur des actifs de TIGF.

Le conseil d'administration est composé de 8 membres, dont 3 font l'objet d'obligations d'indépendance. Lors de la procédure de certification, la CRE a vérifié qu'aucun de ces administrateurs n'avait exercé d'activité ou de responsabilité professionnelle dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée (EVI) pendant les 3 années précédant sa désignation. Le respect de ces dispositions du code a aussi été vérifié pour les deux dirigeants, au sens du code de l'énergie <sup>(16)</sup>, de TIGF, faisant l'objet de cette obligation d'indépendance renforcée. À l'issue de leur mandat, ces administrateurs et l'ensemble des dirigeants ne pourront pas exercer d'activité au sein de l'EVI pour une période de 4 ans.

### 2. Autonomie de fonctionnement

Au titre de l'autonomie de fonctionnement, la CRE a examiné les accords commerciaux et financiers ainsi que les prestations de service conclus entre TIGF et l'EVI ou les sociétés contrôlées par cette dernière. Afin de se conformer aux obligations d'indépendance définies par les dispositions du code de l'énergie, TIGF, à la demande de la CRE, a mis fin à certaines prestations réalisées par TOTAL SA à son profit. Des prestations peuvent néanmoins subsister, notamment les prestations informatiques réalisées par l'EVI au profit de TIGF qui devront cesser une fois les systèmes informatiques séparés.

### 3. Autonomie de moyens et obligations de séparation de TIGF et de l'EVI

La CRE considère que TIGF dispose des ressources humaines, matérielles, techniques et financières nécessaires à l'exercice de ses missions et à la gestion quotidienne des affaires de l'entreprise, conformément aux dispositions du code de l'énergie.

En termes de ressources humaines, TIGF disposait en avril 2011 de 149 salariés détachés de l'EVI sur un effectif total d'environ 470 salariés. Au cours du second semestre 2011, TIGF a proposé à l'ensemble du personnel détaché de l'EVI un contrat pour

(15) *Entreprise Verticalement Intégrée de gaz naturel* : « Société ou ensemble de sociétés qui contrôle directement ou indirectement, au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz naturel et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture de gaz naturel, l'ensemble de ces sociétés est regardé comme constituant une entreprise verticalement intégrée de gaz naturel. » Article L. 111-10 du code de l'énergie.

(16) Le code de l'énergie définit les dirigeants comme « les responsables de la direction générale ou les membres du directoire, les dirigeants qui leur sont hiérarchiquement directement rattachés et qui exercent leurs fonctions dans les domaines de la gestion, de la maintenance et du développement du réseau. »

un emploi chez TIGF. **Au 30 avril 2012, il restait 17 personnes détachées de l'EVI. La CRE considère que la réduction du nombre de personnes détachées de l'EVI progresse à un rythme satisfaisant.**

Afin que TIGF soit conforme au code de l'énergie, la CRE lui a demandé de séparer son système d'information de celui de TOTAL SA. Certains systèmes d'information, dont les systèmes d'information commerciaux, étaient d'ores et déjà séparés avant la procédure de certification, toutefois la séparation complète ne sera achevée qu'en 2014 compte tenu de la complexité du projet. Afin que la CRE puisse suivre l'évolution de cette séparation, TIGF lui a transmis une feuille de route qui fixe l'échéance de chacun des sous-projets de séparation.

TIGF a attesté ne posséder aucun local en commun avec l'EVI.

En matière de communication, TIGF dispose d'un logo, distinct en termes de couleur et de forme, de ceux utilisés par TOTAL SA et ses marques commerciales. En outre, TIGF dispose d'un service de communication propre qui lui permet d'avoir une communication indépendante, qui n'entretient pas de confusion avec les pratiques de communication et la stratégie de marque de TOTAL SA. En conséquence, la CRE a considéré que la situation de TIGF était conforme aux dispositions du code de l'énergie en matière de communication.

Avant la certification, la dénomination sociale de TIGF était « Total Infrastructures Gaz France » et n'était pas conforme aux dispositions du code de

l'énergie car elle contenait une référence explicite à l'EVI. À la suite de la demande de la CRE dans sa décision de certification, la dénomination sociale de TIGF a été modifiée. Celle-ci est dorénavant « Transport et Infrastructures Gaz France » et ne contient plus de référence à l'EVI.

#### **4. Suivi des obligations assorties à la certification**

TIGF s'est conformé à l'ensemble des demandes formulées par la CRE dans sa délibération du 26 janvier 2012, arrivant à échéance à la mi-2012, à l'exception d'une demande. Celles-ci portaient sur :

- **la nomination d'un cabinet de commissaires aux comptes qui ne certifie ni les comptes d'une autre partie de l'EVI, ni les comptes consolidés de cette dernière ;**
- **le changement de dénomination sociale de TIGF.**

La demande portant sur la remise à un mandataire des intérêts détenus dans l'EVI par les dirigeants est en cours de mise en œuvre par TIGF.

Pour l'année 2012, TIGF devra en particulier veiller au suivi des demandes liées à la certification notamment en :

- mettant fin au recours au personnel détaché de Total SA avant fin 2012 (17 salariés détachés en avril 2012) ;
- poursuivant son programme de séparation des systèmes d'information en vue d'un aboutissement en 2014.

## **RESPECT DU CODE DES ENGAGEMENTS**

### **1. Transparence, objectivité, non-discrimination**

#### **1.1. Mesures à l'égard des collaborateurs**

Le code des engagements est transmis et présenté aux nouveaux collaborateurs au cours de

leur programme d'intégration. Il est consultable en ligne par l'intermédiaire de l'intranet et du site Internet public de TIGF.

En 2012, TIGF a mis en ligne une nouvelle version du code des engagements. Depuis son adoption,

le code des engagements est en cours de transmission à l'ensemble des collaborateurs et fera l'objet d'un accusé de réception de ces derniers, attestant de la prise de connaissance du contenu du code.

### 1.2. Transparence

L'enquête de satisfaction réalisée par TIGF en 2011 montre que TIGF est perçu par 71 % des expéditeurs comme un opérateur transparent. Ce chiffre est en baisse par rapport à la dernière enquête, datant de 2009, où cette perception était de 82 %.

Depuis janvier 2012, TIGF a mis en ligne un nouveau site Internet. Ce site améliore l'accessibilité à l'ensemble de la documentation relative aux conditions d'accès au réseau de transport concernant l'acheminement, le raccordement et le stockage. Ces publications assurent l'égalité d'information des utilisateurs quant aux modalités d'accès au réseau.

TIGF a par ailleurs mis en ligne sa plateforme de données « Data gas ». Cette plateforme a permis de répondre aux exigences de transparence de la réglementation européenne<sup>(17)</sup> et aux demandes de la CRE dans sa délibération du 28 juin 2011. Celles-ci portaient en particulier sur la publication en français des règles de commercialisation des capacités au point d'interconnexion Larrau. Seule une demande n'a pu être satisfaite par TIGF concernant la mise à jour horaire de la prévision de stock en conduite pour la fin de journée gazière. À défaut de publier cette information, TIGF envisage de publier, en 2013, un indicateur de tension de réseau qui est une information que les expéditeurs sont plus à même de valoriser pour leur équilibrage.

### 1.3. 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 copréside avec TIGF le dispositif de Concertation Gaz. Ce dernier se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orien-

tation qui organise le programme de travail sur la base d'une vision à moyen et long terme des enjeux du marché du gaz, ainsi que des groupes de travail qui traitent les sujets spécifiques qui leur sont confiés. Neuf groupes ont été actifs en 2011. La CRE a participé à l'ensemble de ces groupes de travail.

Les acteurs qui ne participent pas directement aux réunions de concertation peuvent se tenir informés de l'avancement des travaux en consultant le site Internet de la Concertation Gaz sur lequel est publié l'ensemble des présentations réalisées en séance.

### 1.4. Suivi complémentaire de l'objectivité et de la non-discrimination

Aucune plainte pour discrimination n'a été déposée en 2011 par les clients de TIGF. L'enquête de satisfaction montre que 88 % des expéditeurs estiment que TIGF est un opérateur ayant un « comportement non discriminatoire ». Ce résultat constitue une amélioration par rapport à 2009, où cette valeur n'était que de 82 %. En outre, TIGF calcule un indicateur de suivi de la non-discrimination, réservé à l'usage unique de la CRE. Celui-ci intègre d'une part, le nombre de plaintes reçues pour discrimination et d'autre part, les résultats de certains indicateurs de suivi de la qualité de service. Compte tenu du bon niveau de qualité de service observé et de l'absence de plainte pour discrimination reçue en cours d'année, les résultats de l'indicateur de non-discrimination montrent de bons résultats.

Dans sa délibération du 28 juin 2011, portant sur le respect par les GRT des obligations de transparence dans le cadre de la législation européenne, la CRE a en particulier demandé à GRTgaz et TIGF de travailler dans le cadre de la Concertation Gaz, à l'élaboration d'une procédure de raccordement qui permette :

- d'une part, aux industriels, unités de production de biogaz et aux GRD de disposer de

(17) Section 3 de l'annexe I du règlement européen n° 715/2009.

l'ensemble des informations relatives à leurs conditions de raccordement ;

- d'autre part, de disposer d'offres techniques et commerciales de raccordement assurant un traitement non discriminatoire de l'ensemble des prospects.

Un groupe de travail raccordement a été spécifiquement mis en place dans le cadre de la Concertation Gaz afin de répondre à cette demande. La procédure de raccordement est actuellement en cours d'élaboration et est destinée à être approuvée par la CRE conformément aux dispositions du code de l'énergie.

La CRE avait demandé à TIGF, dans son précédent rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, de détailler l'analyse des réclamations et l'enquête satisfaction clients. La CRE note que TIGF a fait évoluer sa procédure de gestion des réclamations en 2011. Toutefois, elle constate l'absence d'analyse détaillée portant sur les réclamations, et sur les causes d'insatisfaction en particulier, d'une part et sur l'enquête de satisfaction clients, d'autre part. Pour le prochain rapport du responsable de la conformité, la CRE demande d'une part, à TIGF de détailler l'analyse des réclamations et de l'enquête de satisfaction clients et d'autre part, au responsable de la conformité de faire état de cette analyse.

## **2. Mesures complémentaires en matière de protection des informations commercialement sensibles (ICS)**

Aucune ICS n'est partagée entre TIGF et TOTAL SA et aucune divulgation d'ICS n'a par ailleurs été constatée en 2011.

### **2.1. Mesures concernant le personnel**

TIGF sensibilise son personnel au respect des principes du code des engagements et en particulier à la protection des ICS. La CRE demande à TIGF, à

l'instar de GRTgaz, de mettre en place un système d'examen de la situation des collaborateurs ayant eu accès à des ICS au moment de leur départ. En outre, TIGF devra leur transmettre un courrier avec accusé de réception rappelant les exigences de confidentialité auxquelles ils sont soumis.

### **2.2. Protection physique des ICS**

La protection physique des ICS est effectuée par l'intermédiaire d'un accès aux sites par badge et de l'accompagnement systématique des visiteurs. L'accès au service de gestion commerciale de la direction développement et commerce bénéficie d'une sécurité supérieure, étant soumis à un contrôle par badge supplémentaire.

### **2.3. Protection informatique des ICS**

Un ingénieur sûreté sécurité assure le suivi de la protection des systèmes d'information. Les accès aux applications commerciales sont contrôlés. La plateforme à l'usage des expéditeurs est elle aussi soumise aux exigences de confidentialité. Ces applications permettent une traçabilité complète des opérations qui y sont effectuées.

## **3. Moyens de suivi de la mise en œuvre du code**

Le contrôle de l'application du code de bonne conduite est effectué chez TIGF de manière interne et externe. Le contrôle interne est effectué par l'intermédiaire de deux moyens principaux, d'une part, le responsable de la conformité qui rédige annuellement un rapport de suivi sur l'application du code de bonne conduite et d'autre part un indicateur de non-discrimination. En outre, TIGF réalise annuellement un audit interne sur la protection physique et informatique des informations commercialement sensibles.

En 2011, le contrôle externe a principalement été réalisé par l'intermédiaire de l'enquête de satisfaction clients. Les résultats de 2011 montrent :

- une amélioration de la perception de TIGF en tant que gestionnaire plutôt qu'à fait non discriminatoire (88 % en 2011, 82 % en 2009) ;
- une dégradation de la perception de TIGF en tant que gestionnaire plutôt qu'à fait transparent (70 % en 2011, 82 % en 2009) ;
- que 30 % des expéditeurs estiment que TIGF ne s'adapte pas vraiment ou pas du tout aux changements du secteur gazier ;
- que 50 % des expéditeurs estiment que TIGF n'est pas vraiment ou pas du tout en permanente recherche d'innovation.

La CRE constate que TIGF est un opérateur agissant de façon non discriminatoire dans le cadre de la gestion opérationnelle et commerciale de son activité mais que des progrès doivent être réalisés en matière de transparence et d'adaptation aux changements du secteur du gaz. Par conséquent, **la CRE demande à TIGF de jouer un rôle plus actif dans la mise en œuvre des évolutions demandées par les acteurs de marché pour assurer un fonctionnement dynamique et efficace du marché français, conformément**

#### **au cadre européen et à ses missions de service public.**

La CRE avait demandé à TIGF, dans son précédent rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, de mener de manière régulière des audits internes destinés à vérifier la tenue des engagements du code et en particulier des modalités de protection des ICS. La CRE constate qu'un dispositif d'audit interne annuel sur la protection des ICS est mis en œuvre. Elle demande au responsable de la conformité de TIGF de faire état dans son prochain rapport des résultats des audits internes portant sur le respect du code, et sur la protection des ICS en particulier.

#### **4. Responsable de la conformité**

**La désignation de Monsieur Olivier Borie comme responsable de la conformité** a été approuvée par la CRE le 6 septembre 2011. Il exerce ses nouvelles fonctions à plein temps.

## **SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES EN 2011 ET DES DEMANDES DE LA CRE POUR 2012**

### **TIGF : principales évolutions en 2011 et début 2012**

Évolutions des statuts de la société permettant une plus large indépendance.

Publication en ligne enrichie avec la mise en service d'un nouveau site Internet améliorant l'accessibilité aux utilisateurs, et de la plateforme de données « Data Gas ».

Réduction de 149 à 17 (au 30 avril 2012) du nombre de salariés en détachement de la part l'EVI chez TIGF.

Nomination d'un cabinet de commissaires aux comptes qui ne certifie ni les comptes d'une autre partie de l'EVI ni les comptes consolidés de cette dernière.

### **TIGF : demandes 2012**

Jouer un rôle plus actif dans la mise en œuvre des évolutions demandées par les acteurs de marché pour assurer un fonctionnement dynamique et efficace du marché français.

Illustrer le rapport de suivi de la mise en œuvre du code de bonne conduite par les extraits pertinents des rapports d'audits internes ou externes.

Détailler l'analyse des réclamations et de l'enquête de satisfaction clients.

*À ces demandes spécifiques à TIGF, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux de transport (cf. l'introduction de la partie relative aux GRT et les dossiers transversaux).*



15, rue Pasquier - 75379 Paris cedex 08 - France  
Tél. : 33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : 33 (0)1 44 50 41 11  
[www.cre.fr](http://www.cre.fr)

ISSN 1778-9230

© Photos de couverture : ERDF/Philippe Grollier ; p.3 : RTE/Etienne Follet ; p4 : ERDF/William Beaucardet ; p12 : GRTgaz/Philippe Dureuil ; p17 : GrDF/Grégory Brandel ; p18 : GRTgaz/Philippe Dureuil ; p23 : GRTgaz/Philippe Dureuil ; p24 : ERDF/William Beaucardet ; p30 : ERDF/Lionel Roux ; p62 : RTE/Lionel Roux - Réalisé par **créapix** - Agence conseil en communication éditoriale - Paris





COMMISSION  
DE RÉGULATION  
DE L'ÉNERGIE

15, rue Pasquier - 75379 Paris cedex 08 - France  
Tél. : 33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : 33 (0)1 44 50 41 11  
[www.cre.fr](http://www.cre.fr)

ISSN 1778-9230