

Rapport annuel sur le respect  
des codes de bonne conduite  
et l'indépendance des gestionnaires  
de réseaux d'électricité et de gaz naturel  
2007



COMMISSION  
DE RÉGULATION  
DE L'ÉNERGIE

# Sommaire

• RTE.....	p. 4.
• GRTgaz.....	p. 10.
• TIGF.....	p. 16.
• EDF Réseau Distribution.....	p. 21.
• Gaz de France Réseau Distribution.....	p. 30.
• Électricité de Strasbourg.....	p. 38.
• Sorégies.....	p. 43.
• Sorégies Deux-Sèvres.....	p. 48.
• Usine électricité de Metz.....	p. 53.
• Gaz de Strasbourg.....	p. 58.
• Régaz.....	p. 63.

# Synthèse

Conformément aux directives 2003/54 et 2003/55, chaque gestionnaire de réseaux de transport ou de distribution d'électricité et de gaz naturel a transmis à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) un rapport sur l'application des codes de bonne conduite.

En application des articles 6 et 15 de la loi du 9 août 2004 modifiée, la CRE adopte son troisième rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux. Ce rapport s'inscrit dans un contexte nouveau : ouverture totale des marchés de gaz naturel et d'électricité au 1<sup>er</sup> juillet 2007 et séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution desservant plus de 100 000 clients.

## Respect des codes de bonne conduite

### Appréciation par rapport à 2006

Les gestionnaires de réseaux<sup>1</sup> soumis à cette obligation ont publié sur leurs sites internet des codes de bonne conduite dans lesquels ils affichent de manière claire les mesures prises pour garantir aux utilisateurs des réseaux que toute pratique discriminatoire est exclue. Ils organisent des audits internes et d'autres actions de contrôle pour s'assurer de la bonne application des principes énoncés. Ils ont également recours à des audits externes, qui sont un gage de transparence et d'objectivité. Aucune de ces vérifications n'a révélé l'existence de pratiques délibérées de discrimination à l'égard d'un fournisseur ou la divulgation d'informations commercialement sensibles (ICS). Cela est confirmé par les audits menés par la CRE ainsi que les appréciations formulées par les utilisateurs de réseaux. Toutefois, des appels « client mystère » menés en septembre et octobre 2007 par la CRE auprès des distributeurs EDF et Gaz de France ont mis en évidence des cas d'orientation intempes- tive vers le fournisseur historique ou de dissuasion de choisir un fournisseur alternatif.

Toutes les informations nécessaires à un accès équitable au réseau sont disponibles pour les utilisateurs : les modèles de contrats d'accès aux réseaux, les prin-

cipales procédures, la documentation technique de référence, les catalogues des prestations annexes, la description des réseaux, leurs capacités et leurs utilisations. Dans l'ensemble, ces informations satisfont les exigences communautaires et nationales ; elles devront être complétées par certains gestionnaires de réseaux.

La situation est satisfaisante pour ce qui concerne le respect des principes des codes de bonne conduite par les gestionnaires de réseaux.

### Demandes de la CRE

Les gestionnaires de réseaux doivent mettre en place et afficher un ou des indicateurs pertinents du respect de la non-discrimination afin de rendre compte des progrès effectués. À cet effet, la CRE va mettre en place un groupe de travail chargé de définir, au cours de l'année 2008, un cadre commun à partir duquel chaque gestionnaire de réseaux construira son ou ses indicateurs. Ces indicateurs pourraient être fondés, à titre d'exemple, sur le nombre de réclamations, leurs délais de traitement, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS.

1. Aux termes des directives du 26 juin 2003, sont soumis à l'obligation de rédiger un code de bonne conduite les gestionnaires de réseaux de transport ou de distribution d'électricité ou de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients.

L'effort de formation et d'information du personnel, et en particulier des agents en contact avec les utilisateurs de réseaux, doit être renforcé. De nouvelles enquêtes « client mystère » seront menées au cours de l'année 2008 auprès des gestionnaires de réseaux de distribution pour vérifier l'efficacité des mesures qu'ils auront mises en place.

Par ailleurs, dans leurs rapports annuels, les gestionnaires de réseaux doivent mieux rendre compte des contrôles et audits internes et externes, ainsi que des enquêtes de satisfaction menées auprès des utilisateurs de leurs réseaux. En 2008, la CRE effectuera une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de réseaux.

Pour éviter tout risque de communication privilégiée d'informations pouvant fausser la concurrence, les gestionnaires de réseaux ne doivent pas être installés dans le même immeuble qu'une entité du secteur concurrentiel appartenant au même groupe ; de même, les systèmes d'information du gestionnaire de réseaux et du fournisseur doivent être totalement séparés. Certains gestionnaires de réseaux n'ont pas achevé la séparation de leurs locaux ou de leurs systèmes d'information. Lorsque cette séparation s'avère impossible à brève échéance, les gestionnaires doivent en informer la CRE et mettre en place les aménagements nécessaires. Cela est particulièrement le cas de Gaz de Strasbourg.

## L'indépendance des gestionnaires de réseaux

### Les gestionnaires de réseaux de transport

Les gestionnaires de réseaux de transport en électricité et en gaz naturel font preuve d'une réelle indépendance en termes d'organisation et de prise de décision. Les utilisateurs des réseaux de transport le confirment dans les différentes enquêtes auxquelles ils ont répondu.

Néanmoins, deux remarques peuvent être faites. D'une part, la communication sur les missions des gestionnaires de réseaux de transport et sur leur indépendance vis-à-vis des groupes intégrés doit être renforcée. D'autre part, il est indispensable d'apporter un certain nombre d'améliorations concernant la politique de communication des groupes, la politique des achats et la gestion du personnel.

### Les gestionnaires de réseaux publics de distribution

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits mais ne justifie pas pour autant le report au 1<sup>er</sup> janvier 2009 de la séparation juridique d'Électricité de Strasbourg.

Pour les distributeurs EDF et Gaz de France ainsi que pour certaines ELD, la séparation juridique consistera à créer une filiale chargée de l'ensemble des activités de réseaux. Pour les autres ELD, le schéma retenu prévoit la création d'une filiale chargée de la fourniture et le maintien du gestionnaire de réseaux au sein de la maison mère.

Quel que soit le schéma retenu, la CRE sera attentive aux mesures prises pour assurer l'indépendance effective du gestionnaire par rapport aux autres activités du groupe. La CRE aura à l'égard des entités chargées de la distribution les mêmes exigences que celles qu'elle a à l'égard des filiales de transport. Elle attachera une importance particulière aux garanties d'indépendance dont ces entités disposeront et au fait qu'elles auront les moyens humains et matériels pour agir en toute indépendance. La CRE effectuera les contrôles et audits nécessaires pour s'assurer que ces principes sont respectés.

### Remarques communes aux gestionnaires de réseaux de transport et de distribution

Les dénominations et les identités visuelles du gestionnaire de réseaux et du fournisseur ne doivent pas avoir d'élément commun, ni être de nature à créer une confusion dans l'esprit du public entre ces deux entités. L'identité visuelle doit être entendue dans un sens très large et couvrir tous les éléments identifiant l'entreprise : la dénomination, le sigle, la marque commerciale, le logo et la charte graphique. Il s'agit d'une condition essentielle pour permettre l'ouverture des marchés. Or, la dénomination et le logo retenus par EDF pour la future filiale de distribution créent une confusion certaine pour le grand public entre le distributeur et le fournisseur. Il en est de même de la dénomination choisie par Gaz de France pour sa filiale de distribution.

La CRE veillera en outre à ce que soient respectés les principes posés par les directives, à savoir :

- une indépendance totale de décision de la filiale, hormis le droit de supervision économique par la maison mère ;

- la garantie des intérêts professionnels des responsables du gestionnaire leur permettant d'agir en toute indépendance.

Par ailleurs, aucun membre du conseil d'administration ou de surveillance du gestionnaire de réseaux ne doit faire partie des instances décisionnaires de la maison mère ou avoir d'activité opérationnelle dans les activités de production ou de fourniture d'énergie. Cette exigence figure, pour les gestionnaires de réseaux de transport, dans le projet de directive modifiant la directive du 26 juin 2003, tel que publié par la Commission européenne le 19 septembre dernier.

Le principe d'indépendance, dans le cadre d'une société verticalement intégrée, ne pourra pas être totalement respecté tant que le droit des sociétés permet aux administrateurs ou aux membres du conseil de surveillance des gestionnaires de réseaux d'accéder à toutes les informations qui leur semblent nécessaires. L'application de cette règle conduirait à faire remonter au sein de la société-mère des informations qui, connues du fournisseur, lui donneraient un avantage concurrentiel, ce qu'interdisent les directives. Il serait donc logique que la loi prévoie, sur ce point, une dérogation au droit des sociétés.

Le recours aux services de la maison mère est susceptible de porter atteinte à l'indépendance de la filiale. C'est tout particulièrement le cas de la gestion de la trésorerie, des ressources humaines et de la comptabilité. RTE a fait le choix de ne pas recourir aux

services d'EDF pour ces prestations; TIGF et encore plus GRTgaz ont fait le choix inverse. Le recours doit être limité aux cas où il est impossible à la filiale d'assurer elle-même ce service dans des conditions économiques acceptables. En aucun cas il ne doit faire obstacle à l'indépendance de la filiale sur le plan de l'organisation et de la prise de décision. Il doit résulter d'un choix de la filiale, ne pas être la source de subventions croisées et il doit être concrétisé par des contrats susceptibles d'être audités.

La question de la mutation de personnel au sein des groupes devra être clarifiée, avec chacun des gestionnaires. Des règles minimales seront définies afin de bien marquer l'indépendance des salariés des gestionnaires de réseaux par rapport aux intérêts des entités du groupe présentes sur les marchés concurrentiels. Le gestionnaire de réseaux doit conduire sa politique de gestion des ressources humaines de façon indépendante et, si des salariés sont détachés par le groupe, les conditions de leur détachement et de leur retour dans le groupe doivent être clairement définies dans un avenant à leur contrat ou tout autre document en tenant lieu.

Les groupes auxquels appartiennent les sociétés gestionnaires de réseaux ne doivent pas mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions des gestionnaires. Ils doivent s'interdire toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées et toute ingérence dans la politique de communication de la filiale.

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

RTE a retenu une structure pérenne de son code de bonne conduite et n'a procédé à aucune modification. Au-delà du maintien formel du même code, les engagements de RTE en matière de transparence, de protection des ICS et de non-discrimination font, comme les années précédentes, l'objet d'une attention particulière de la part du management de RTE dans le cadre de la politique de formation et d'information des agents, des contrôles internes et externes, et de la publication des différents modèles de contrats, de règles et de procédures applicables par RTE dans ses relations avec les différents acteurs du marché.

Le code de bonne conduite et le rapport annuel de RTE sur son application sont régulièrement consultés sur le site internet. RTE fait état de cinq consultations par jour.

Le rapport annuel de RTE indique sommairement les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés et les perspectives pour l'année suivante. RTE doit davantage décrire les mesures prises ainsi que les résultats des contrôles et audits, y compris les rapports d'audit externe.

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

RTE continue à mener une politique active de formation et d'information des agents en matière de code de bonne conduite. Ainsi, tous les stages de formation et de perfectionnement, quelles qu'en soient les thématiques, comportent des modules sur les principes du code de bonne conduite.

- L'information sur les modalités d'application des dispositions techniques, réglementaires ou contractuelles Cette information s'effectue dans le cadre de la documentation technique de référence (référentiel technique). La publication des règles techniques, procédures et trames contractuelles dans cette documentation s'effectue après concertation avec les acteurs et transmission des documents à la CRE.

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

##### 2.1 En matière de transparence

Pour RTE, l'engagement de transparence se décline en trois points :

- La concertation avec les utilisateurs  
Le comité des utilisateurs du réseau de transport d'électricité (CURTE) est un lieu de concertation avec les acteurs du marché dans le cadre de commissions et de sous-groupes thématiques. Le retour d'expérience mené en 2006 par RTE a révélé une demande des acteurs de marché d'approfondir certains points relatifs à l'accès au réseau public de transport. Par conséquent, deux nouveaux sous-groupes concernant respectivement la qualité de l'électricité et la tarification de l'accès au réseau de transport ont été créés.

RTE doit achever la publication des documents faisant défaut, notamment le modèle de convention de raccordement pour les producteurs et une description plus transparente des études de raccordement pour les installations de production. En dépit de la tenue de réunions de concertation en 2007, aucune modification n'est intervenue dans le document depuis juillet 2006.

L'adoption du cahier des charges type de concession du réseau public de transport par le décret du 23 décembre 2006, élargit le champ des informations devant figurer dans cette documentation. Il renforce l'obligation de concertation avec les acteurs et il donne compétence à la CRE pour approuver plusieurs documents constituant la documentation technique de référence (modèles de contrat d'accès au réseau, procédure de raccordement, règles d'allocation des capacités aux interconnexions)<sup>1</sup>.

1. Le cahier des charges type de concession du réseau public de transport substitue la dénomination de documentation technique de référence à celle de référentiel technique.

À ce jour, les dispositions du cahier des charges type ne sont pas applicables faute de signature entre l'État et RTE d'une nouvelle convention, ou d'un avenant à la convention actuelle, annexant un cahier des charges d'application. Néanmoins, par souci de transparence, RTE devrait tenir compte des nouvelles dispositions du cahier des charges type.

- La communication et la publication de données  
RTE met à la disposition des acteurs différentes informations et données relatives à l'équilibre du réseau et aux interconnexions. En 2007, de nouvelles données ont été publiées : données relatives à la disponibilité des moyens de production, pertes réalisées sur le réseau public de transport.

Toutefois, les informations concernant les interconnexions actuellement disponibles sur le site internet de RTE ne répondent que partiellement aux exigences de la décision de la Commission européenne du 9 novembre 2006 relative aux orientations pour la gestion et l'attribution de la capacité de transfert disponible des interconnexions entre réseaux nationaux. Ainsi, RTE publie une information générale sur le mécanisme d'allocation (règles d'enchères), mais l'information sur la méthode de calcul des capacités reste très partielle ; de même, aucune information sur les évolutions de l'infrastructure de transport à long terme et sur son impact sur la capacité aux interconnexions n'est disponible.

Le lancement, dans le cadre de l'ETSO<sup>1</sup>, d'ETSO-vista, première plate-forme européenne de publication de données du marché de l'électricité, auquel RTE a fortement contribué, constitue une avancée importante en matière de mise à disposition des données. Des améliorations quant aux délais de publication des données doivent néanmoins être apportées à la plate-forme.

## 2.2 En matière de non-discrimination

Les conditions de raccordement, d'accès au réseau ou d'utilisation des interconnexions s'appliquent de manière non-discriminatoire. Dans ce cadre, aucune réclamation n'a été exprimée. Toutefois, des remarques peuvent être faites et des axes d'amélioration proposés.

Concernant les conditions de raccordement au réseau, deux points d'amélioration sont demandés par les acteurs du marché :

- renforcer en amont le dialogue entre RTE et les producteurs, afin que ces derniers puissent optimiser leur projet par rapport aux capacités du réseau existant ;

- éviter que la capacité d'accueil du réseau existant soit saturée par des projets sans réalité industrielle.

Tenant compte de ces demandes, la CRE a lancé, le 8 octobre 2007, une consultation publique sur les conditions d'approbation des procédures de raccordement au réseau public de transport d'électricité et les orientations devant guider leur élaboration.

Concernant l'accès au réseau, l'audit sur la politique de sous-traitance, la politique de communication et les relations contractuelles entre RTE et EDF, mené par les services de la CRE au 3<sup>e</sup> trimestre 2007, a permis de constater que le contrat d'accès au réseau de transport du producteur EDF comporte des différences par rapport au modèle de CART<sup>2</sup>-Producteur élaboré par RTE. RTE indique qu'il s'agit d'améliorations rédactionnelles qui seront introduites dans la prochaine version du modèle de CART-Producteur. La CRE y veillera.

La mise en place d'indicateurs pertinents permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination est nécessaire et elle participe à l'engagement de transparence. Ces indicateurs pourraient être fondés, à titre d'exemple, sur le nombre de réclamations, leurs délais de traitement, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS.

## 3. Contrôles et audits

Les contrôles et les audits effectués par RTE en matière de code de bonne conduite sont intégrés au dispositif général de contrôle arrêté par décision du président du directoire de RTE.

RTE n'a pas renouvelé l'audit spécifique concernant le respect du code de bonne conduite réalisé par un cabinet externe en 2006. Or, le recours à ce type d'audits et la publication de leurs résultats dans le cadre du rapport annuel sur l'application du code sont un gage d'objectivité.

Pour ce qui concerne les audits et contrôles internes, les résultats en matière de respect du code sont satisfaisants.

Enfin, dans le diagnostic général sur la maîtrise des procédures internes de RTE, dressé par un cabinet d'audit à la demande du président du directoire de RTE, le code de bonne conduite a été identifié comme un document respecté et connu du management et des agents.

1. European Transmission System Operators.

2. Contrat d'Accès au Réseau de Transport.

## 2. Le traitement des réclamations

Un dispositif de traitement des réclamations est en place. Il fait partie du système de management de RTE, qui a obtenu en 2006 la certification ISO 9001. La procédure décrivant la détection, le traitement et le suivi des sollicitations des clients a été revue en juillet 2007.

RTE traite selon la même procédure les réclamations et les insatisfactions d'un utilisateur du réseau. Il s'engage à envoyer un accusé de réception dans les 10 jours et à fournir une réponse sous 30 jours à toute sollicitation écrite d'un client.

Le rapport annuel de RTE sur le respect du code de bonne conduite fait état de 182 réclamations reçues en 2006, ce qui constitue une légère augmentation par rapport aux réclamations reçues en 2005 (178). Chacune de ces réclamations a été traitée et des améliorations tendant à prévenir des réclamations de même nature ont été identifiées. Aucune de ces réclamations ne concerne les principes du code de bonne conduite.

Conformément à la demande de la CRE dans son rapport de 2006 et au niveau élevé de transparence sur lequel il s'est engagé, RTE doit publier le dispositif de traitement des réclamations des clients sur son site internet.

## 3. La protection des ICS

### 1. Mesures à l'égard des agents

Compte tenu des obligations légales qui s'imposent à RTE en matière de protection des ICS, des exigences propres à chaque métier ont été rédigées. Elles sont mises à jour régulièrement, précisant au management et aux agents si les informations qu'ils détiennent constituent des ICS ainsi que le niveau de confidentialité de ces informations. Par ailleurs, une procédure spécifique au traitement des incidents de confidentialité a été élaborée afin de décrire la démarche à suivre en cas d'incident (information de la hiérarchie, information du client, traitement de l'incident, suites à donner).

Quelques incidents ont été identifiés en 2006 (envoi d'un mail à un destinataire erroné en raison d'une homonymie, envoi d'un bilan annuel d'un utilisateur à un autre). Un plan d'action a été établi pour éviter que ces incidents se reproduisent.

Parmi les améliorations prévues pour 2008, RTE prévoit de renforcer l'information de ses personnels et des sociétés prestataires.

Conformément aux dispositions de l'article 13 de la loi du 10 février 2000, le départ vers une entreprise du secteur électrique de tout agent de RTE ayant eu à connaître des ICS dans l'exercice de ses fonctions, fait l'objet d'une consultation par le président du directoire de RTE d'une commission présidée par un magistrat de l'ordre judiciaire et comprenant un membre de la CRE, un représentant des agents de RTE, un représentant du président du directoire de RTE et une personnalité qualifiée.

En 2006 sur 19 départs d'agents vers d'autres entités d'EDF, cette commission a été saisie 8 fois dont 4 ont donné lieu à un avis préconisant un délai pendant lequel l'agent ne pouvait plus avoir accès à des ICS, avant de rejoindre son nouvel emploi. Ces avis ont été toujours suivis par RTE.

Les sociétés prestataires sont soumises aux règles de confidentialité et chaque agent de ces sociétés signe un engagement de confidentialité.

### 2. Mesures relatives au système d'information

RTE dispose depuis 2000 d'un système d'information séparé de celui d'EDF. Toutefois, les outils de gestion des ressources humaines demeurent partagés avec EDF ; afin de mettre fin à cette situation, le projet @RTEISIS décidé fin 2006 devrait permettre à RTE de disposer de ses propres outils dans le domaine des ressources humaines. RTE indique que le chantier débutera à la fin de l'année 2008.

### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

RTE poursuit la politique de séparation de ses locaux avec ceux des autres entités du groupe EDF. Le rapport annuel de RTE de 2007 indique que cette séparation n'a pas été encore effectuée pour quatre bâtiments. En 2008, un seul bâtiment demeurera partagé, mais des mesures ont été prises pour sécuriser l'accès aux espaces occupés par RTE et rendre autonomes les réseaux de communication.

## 4. Demandes de la CRE

Les contrôles et audits effectués en 2007 par la CRE auprès de RTE ont pris deux formes :

- un examen des documents relatifs à l'accès au réseau public de transport produits par RTE : modèles de contrats, documents faisant partie de la documentation technique de référence, règles d'accès aux interconnexions ;
- un audit qui était davantage orienté sur des questions relatives à l'indépendance de RTE mais qui a abordé les relations contractuelles entre RTE et les différentes entités du groupe EDF.

Il résulte de ces contrôles et de l'examen du rapport annuel transmis par RTE que :

- l'ensemble des demandes en matière de respect des codes de bonne conduite que la CRE a formulées

dans son rapport de 2006 ont été ou étaient déjà prises en compte à l'exception de :

- la mise en place d'indicateurs pertinents de respect de la règle de non-discrimination,
- l'achèvement de la publication de la documentation technique de référence ;
- les contrats d'accès au réseau de transport de l'ensemble des producteurs doivent être strictement identiques, y compris dans leur rédaction ; des dispositions dérogatoires dûment justifiées par la taille et la nature du parc de production d'EDF peuvent être prévues ;
- l'ensemble des données dont la publication est requise par des textes nationaux ou communautaires doit figurer sur le site internet de RTE ;
- le dispositif de recueil et de traitement des réclamations doit être affiché sur le site internet de RTE.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance de RTE

### 1. Prise en compte des demandes formulées dans le rapport de la CRE de 2006

Dans son rapport de 2006 la CRE a formulé des critiques en matière du non-respect de l'indépendance du gestionnaire du réseau public de transport de l'électricité, RTE.

Ainsi, la nomination, en qualité de président du conseil de surveillance de RTE, du directeur général adjoint d'EDF chargé des « opérations régulées France », également membre du comité exécutif d'EDF, a suscité les réserves de la CRE.

Afin de garantir une réelle indépendance de RTE, les représentants de l'actionnaire EDF au sein du conseil de surveillance de RTE ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires d'EDF. Cette exigence figure dans le projet de directive modifiant la directive du 26 juin 2003, publié par la Commission européenne le 19 septembre 2007.

Pour afficher l'indépendance des membres du conseil de surveillance par rapport aux activités de fourniture, les gestionnaires de réseaux devaient publier sur leur site internet la liste de ces membres avec leur fonction éventuelle au sein du groupe. RTE publie cette liste, mais doit la compléter en indiquant la fonction des différents membres au sein d'EDF.

Le principe d'indépendance ne pourra pas être totalement respecté tant que le droit des sociétés permet aux membres du conseil de surveillance d'accéder à toutes les informations qui leur semblent nécessaires. L'application de cette règle conduirait à faire remonter au sein de la société-mère des informations qui, connues du fournisseur, lui donneraient un avantage concurrentiel, ce qu'interdisent les directives. Il serait donc logique que la loi prévoie, sur ce point, une dérogation au droit des sociétés.

Le rapport de la CRE de 2006 indiquait que l'indépendance des gestionnaires de réseaux reposait, entre autres, sur leur capacité à définir de manière autonome leurs propres politiques de communication et de sous-traitance. Afin de pouvoir évaluer cette indépendance conformément aux dispositions de l'article 6 de la loi du 9 août 2004, des audits concernant ces politiques ont été menés courant 2007 auprès de RTE.

Pour 2008, la CRE effectuera un audit auprès de RTE concernant la gestion du personnel (procédure de détachement, politique de rémunération).

## 2. Évaluation de l'indépendance de RTE pour ce qui concerne sa politique d'achat

RTE a pris le parti de gérer ses achats indépendamment d'EDF et utilise très peu les marchés cadre signés par EDF. Il a créé une filière achat dont la taille et la structuration lui permettent de ne pas recourir à la direction des achats d'EDF.

En dehors des achats de pertes et de services système qui obéissent à un régime juridique spécifique et qui sont contrôlés par ailleurs par la CRE, RTE a choisi EDF pour certaines prestations bien identifiées sans qu'il y ait eu mise en concurrence. Ces

prestations sont limitées en nombre et en montant. Ainsi, les achats auprès d'EDF ne représentent que 6 % des achats de RTE en 2006, soit un montant de 65 M€. Par ailleurs, pour chaque convention passée avec EDF, une note de stratégie d'achat est établie démontrant la pertinence du recours à EDF en lieu et place du marché.

La politique de sous-traitance mise en place par RTE témoigne d'une véritable volonté d'indépendance à l'égard d'EDF et doit être maintenue et soutenue.

## 3. Évaluation de l'indépendance de RTE pour ce qui concerne sa politique de communication

Dès sa création en 2000, RTE a souhaité marquer son indépendance en matière de communication en mettant en place un site internet propre et en se dotant d'un service de communication. La Direction de la communication et des relations extérieures est rattachée directement au président du directoire de RTE et elle est dotée d'un budget de 5,127 M€ en 2007 dont 3,725 pour le département Communication. Elle compte 20 personnes, auxquelles il faut ajouter un correspondant communication par unité régionale.

La communication indépendante menée par RTE sur les thèmes relevant de son périmètre d'activité rencontre des difficultés par rapport à la communication institutionnelle d'EDF. En effet, celle-ci est critiquable sur deux points :

- contrairement à la demande de la CRE dans son rapport de 2006, aux termes de laquelle « la communication des groupes intégrés doit prendre en compte la séparation des activités. Elle ne doit faire aucun amalgame dans l'esprit des clients entre ces activités », EDF continue à communiquer sur des thématiques concernant les réseaux.

Ainsi, la plaquette « Service Public » qui a été adressée début juillet aux élus par courrier du président

d'EDF, indique que « le Groupe EDF investit 40 milliards d'euros sur la période 2006-2010 en particulier pour [...] renforcer les réseaux » et qu'« en 2008, RTE, filiale d'EDF, reconstruira une ligne très haute tension (400 000 volts) entre la Moselle et le Bas-Rhin [...] ».

De même, le rapport annuel d'EDF pour l'année 2006 consacre six pages aux activités relatives à la gestion des réseaux. Le préambule de ces pages indique qu'« en 2006, EDF a centré son action sur deux priorités : d'une part, l'augmentation des investissements sur les réseaux de transport et de distribution conformément à son engagement de service public [...] » ;

- RTE a fait l'objet, par différents biais, de tentatives d'EDF de contrôler sa politique et ses actions de communication. Ainsi, des audits d'EDF ont été menés auprès de la direction de la communication de RTE à la suite d'actions de communication sur des événements relatifs aux réseaux.

Ces pratiques, ainsi que l'absence de toute procédure claire et partagée encadrant les cas et les modalités de communication commune entre RTE et EDF (communication de crise et communication financière), peuvent remettre en cause l'indépendance de RTE.

## 4. Demandes de la CRE

La situation de RTE au regard des critères de l'indépendance est actuellement satisfaisante mais l'influence d'EDF sur la communication de RTE et la politique de communication institutionnelle du groupe mélangeant le domaine régulé et le domaine concurrentiel peuvent remettre en cause cette indépendance.

La CRE demande

- à RTE :
  - de compléter la liste des membres du conseil de surveillance publiée sur son site internet en indiquant leur fonction au sein d'EDF.

- à EDF :
  - de ne pas mener d'actions de communication sur les sujets relevant des missions de RTE,
  - d'éviter toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées,
  - de mettre en place, en concertation avec RTE, une procédure permettant de gérer les cas de communication commune,
  - de ne pas nommer au sein du conseil de surveillance de RTE des membres des instances décisionnaires d'EDF.

### Récapitulatif des demandes de la CRE

#### Demandes à RTE :

##### • Demandes de 2006 non satisfaites

- mettre en place des indicateurs pertinents de respect de la règle de non-discrimination ;
- achever la publication de la documentation technique de référence ;
- compléter la liste des membres du conseil de surveillance publiée sur son site internet en indiquant leur fonction au sein d'EDF.

##### • Nouvelles demandes

- proposer un modèle de contrat d'accès au réseau de transport uniforme, y compris dans sa rédaction, pour l'ensemble des producteurs ; des dispositions dérogatoires dûment justifiées par la taille et la nature du parc de production d'EDF peuvent être prévues ;

- publier l'ensemble des données requises par des textes nationaux ou communautaires sur le site internet de RTE ;
- afficher le dispositif de recueil et de traitement des réclamations sur le site internet de RTE.

#### Demandes à EDF :

- ne pas mener d'actions de communication sur les sujets relevant des missions de RTE ;
- éviter toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées ;
- mettre en place, en concertation avec RTE, une procédure permettant de gérer les cas de communication commune ;
- ne pas nommer au sein du conseil de surveillance de RTE des membres des instances décisionnaires d'EDF.

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

GRTgaz a publié sur son site internet une version 2007 de son code de bonne conduite, disponible en français et en anglais. Il est facilement accessible et expose clairement les mesures prises pour assurer la transparence, la non-discrimination et la confidentialité.

La CRE a effectué un audit dans une unité opérationnelle de GRTgaz en région, ce qui lui a permis de constater que les principes du code y étaient diffusés, compris et mis en application.

Le rapport annuel de GRTgaz de 2006 sur les codes de bonne conduite est publié sur son site. Celui relatif à l'année 2007 revient sur la transparence, la

non-discrimination et la confidentialité et présente les mesures prises pour garantir que l'application des règles relatives à la confidentialité fait l'objet d'un suivi approprié. Le rapport décrit précisément toutes les mesures prises pour assurer la transparence mais aussi la non-discrimination tant dans la conception de l'offre des services que dans sa mise à disposition, sa promotion et sa mise en œuvre, y compris pour ce qui concerne le traitement des réclamations.

Dans la présentation du rapport comme dans les actions de sensibilisation du personnel, GRTgaz doit veiller à conserver un juste équilibre entre les objectifs de prévention de la discrimination et de protection des ICS.

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Les engagements de GRTgaz en matière de transparence, de protection des ICS et de non-discrimination font toujours l'objet d'une attention particulière de la part du management à travers la politique de formation et d'information des agents.

Il ressort de l'audit réalisé dans la région Nord-Est que tous les agents y ont reçu le code de bonne conduite, dès la fin 2005, ainsi qu'une plaquette interne sur le sujet. Ils ont depuis reçu les nouvelles versions du code. Les nouveaux arrivants, y compris les stagiaires et intérimaires devant rester plus de 2 mois dans l'entreprise, reçoivent une mallette GRTgaz contenant, entre autres documents, le code, la plaquette et un document intitulé « Engagement clients ».

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

##### 2.1 En matière de transparence

Les engagements du code se concrétisent par les contrôles internes et externes ainsi que par la publication des différents modèles de contrats, de règles et

de procédures applicables par GRTgaz dans ses relations avec les différents acteurs du marché.

##### La concertation avec les utilisateurs

La concertation de GRTgaz avec les utilisateurs de son réseau est forte et se fait par divers canaux :

- réunions régulières avec les expéditeurs ;
- groupe de concertation sur l'équilibrage ;
- Comité de Concertation des Consommateurs sur Réseau de Transport de Gaz (3CTG) ;
- sous-groupes du groupe de travail gaz (GTG) organisés par la CRE ;
- échanges bilatéraux.

##### La communication et la publication de données

GRTgaz informe précisément les utilisateurs de son réseau des règles d'accès et d'équilibrage et des prestations prévues dans les contrats type. Il publie toutes les informations nécessaires à la connaissance des capacités disponibles et des flux constatés sur le réseau. Son site peut aussi être consulté en langue anglaise. Il ressort de différentes enquêtes que les fournisseurs

considèrent que GRTgaz est un des gestionnaires de réseau de transport les plus transparents en Europe.

La CRE avait demandé, dans son rapport de 2006, que les gestionnaires de réseaux de transport de gaz publient des catalogues de prestations semblables à ceux qui existent pour les réseaux de distribution. Le site internet de GRTgaz détaille les prestations relatives à la pression de livraison, pour lesquelles les conditions et les prix sont clairement affichés, à la fourniture d'informations non prévues dans l'espace client et à la détermination précise des énergies livrées par l'installation d'un chromatographe dans le poste de livraison du client. Pour ces deux dernières prestations, aucune information de coût ou de base de facturation n'est fournie. En ce qui concerne les coûts liés au poste de livraison, GRTgaz doit afficher, sur son site internet, les méthodes de calcul des redevances de mise à disposition et de maintenance. La demande de la CRE n'est donc que partiellement satisfaite et GRTgaz doit compléter son catalogue de prestations.

GRTgaz constate que les expéditeurs ne sont pas satisfaits des réductions de capacités dues à l'augmentation des travaux d'entretien et de contrôle résultant, pour une grande part, du nouvel arrêté sur la sécurité. Les services de la CRE auditeront en 2008 les programmes de travaux afin de vérifier qu'ils ne conduisent pas à pénaliser certains expéditeurs plus que d'autres et à entretenir ainsi une discrimination.

Dans son rapport de 2006, la CRE avait souhaité que les gestionnaires de réseaux mettent en place un indicateur de respect de la règle de non-discrimination pour ensuite le publier. GRTgaz n'en publie pas. Néanmoins les processus managériaux prévoient le

## 2. Le traitement des réclamations

La notion de réclamation est entendue de manière large par GRTgaz et une procédure est en place pour les traiter. La procédure prévoit successivement l'enregistrement de la réclamation, l'accusé de réception au client, l'analyse et l'information du client sur les suites données à la réclamation. Toutefois, les réclamations exprimées par des clients potentiels ne sont pas assimilées à des réclamations de clients; elles devront aussi être traitées.

Dans la région Nord-Est de GRTgaz, audité par la CRE, toute réclamation, même orale, donne lieu à un courrier envoyé au client dans un délai de sept jours, pour confirmer le contenu de la réclamation. Le traitement des réclamations des clients et la mise en place des mesures correctives prennent entre 3 et 6 mois. La région doit renforcer le suivi mensuel des délais de traitement des réclamations et prendre des

suivi d'indicateurs dont certains ont un lien, direct ou indirect, avec le code de bonne conduite. Ces indicateurs devraient servir de base à la construction d'un indicateur synthétique répondant à la demande de la CRE et reflétant, par exemple, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS, le délai de traitement des réclamations.

GRTgaz publie sur son site internet, depuis 2006, son plan d'investissements à 10 ans.

### 2.2 En matière de non-discrimination

Les conditions de raccordement ou d'accès au réseau s'appliquent, à la connaissance de la CRE, de manière non-discriminatoire; aucune réclamation n'a été exprimée.

### 3. Contrôles et audits

Le chef du pôle engagements de GRTgaz définit, fait approuver par le Directeur général et fait mettre en œuvre le programme de contrôle du respect du code de bonne conduite.

En 2007, un audit de la facturation de l'acheminement a été mené afin de s'assurer de la conformité de la facturation à la réglementation, aux dispositions contractuelles et au code de bonne conduite. Il n'a pas révélé de non-conformité en matière de respect du code.

Le code de bonne conduite expose les mesures retenues pour le contrôle de son application; GRTgaz doit faire apparaître plus clairement, dans son rapport annuel, les différents audits décidés et menés dans ce cadre et leurs conclusions.

dispositions pour réduire ces délais, tout en assurant l'information des clients.

Conformément à la recommandation de la CRE dans son rapport de 2006, et au niveau élevé de transparence sur lequel il s'est engagé, GRTgaz doit publier le dispositif de traitement des réclamations des clients sur son site.

Au niveau national, certains expéditeurs se sont plaint de la complexité de plus en plus grande de l'offre de GRTgaz, qui complique la gestion et le suivi des contrats d'acheminement. Cette complexité, qui est souvent la contrepartie d'un élargissement de l'offre de services, pourrait créer une discrimination entre les gros expéditeurs, capables de la gérer facilement et les autres. En réponse aux attentes des expéditeurs,

GRTgaz s'organise pour simplifier son offre de services et pour en améliorer la présentation.

Aucune des réclamations reçues par les services centraux en 2006 ne porte sur la discrimination. La région Nord-Est reçoit une quinzaine de réclamations par an, relatives à la livraison, dont la moitié traite

de questions relatives au comptage, mais aucune ne porte sur les principes du code de bonne conduite.

GRTgaz doit mentionner plus précisément dans son rapport comment les réclamations se répartissent entre les expéditeurs pour en tirer des conclusions en termes de non-discrimination.

### 3. La protection des ICS

#### 1. Mesures à l'égard des agents

GRTgaz informe chaque nouvel agent, par un courrier nominatif, de l'obligation de confidentialité et des dispositions de protection des ICS. Les copies de ces courriers sont conservées. Ce courrier précise qu'une amende de 15 000 euros est prévue par la loi en cas d'infraction. Dans la région auditée par la CRE, tous les agents ont signé cette lettre de confidentialité, y compris les intérimaires et les stagiaires.

Les obligations relatives aux ICS sont rappelées régulièrement aux agents.

Les agents occupant des emplois nécessitant l'accès à des ICS et souhaitant quitter GRTgaz voient leur situation examinée par une commission interne à l'entreprise. Cet examen permet de fixer la durée pendant laquelle ces personnes n'ont plus accès à des ICS avant leur départ et la date de suppression des habilitations aux applications et bases informatiques concernées. Il permet aussi de définir l'activité qu'ils exerceront en attendant leur départ.

Un courrier leur est remis à leur départ rappelant qu'ils doivent continuer à respecter l'obligation de confidentialité et qu'il est interdit d'effectuer une quelconque copie de données ou de fichiers informatiques.

En interne, les annonces de poste mentionnent, le cas échéant, l'accès à des ICS. Pour les publications

externes relatives au recrutement des agents, une procédure de GRTgaz impose de préciser si l'emploi nécessite ou non l'accès à des ICS. Un contrôle de ces offres d'emploi par la CRE a montré que cela n'était pas toujours le cas. Les contrôles devront être renforcés.

#### 2. Mesures relatives au système d'information

GRTgaz dispose d'un système d'information séparé de celui de Gaz de France SA.

Une revue de l'ensemble des habilitations d'accès aux applications informatiques a été effectuée par le Groupe pour le compte de GRTgaz. Il est nécessaire de reconduire ce type d'audit régulièrement.

#### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

GRTgaz a réintégré son siège, après des travaux de désamiantage. L'immeuble est partagé avec la Direction Grandes Infrastructures (DGI) de Gaz de France SA, qui opère totalement en dehors du champ concurrentiel. L'accès aux locaux est sécurisé : l'immeuble dispose d'un accès par badge à l'accueil du rez-de-chaussée et à chaque étage.

L'audit en région a permis de vérifier que les mêmes précautions de contrôle de l'accès y sont appliquées.

### 4. Demandes de la CRE

L'organisation et les pratiques de GRTgaz permettent de prévenir les discriminations et d'assurer la confidentialité des ICS. Néanmoins, des améliorations devraient être apportées sur certains aspects.

Conformément à la recommandation du rapport 2006 de la CRE, GRTgaz doit veiller à conserver un juste équilibre entre la prévention de la discrimination et la protection des ICS, tant dans l'affichage que dans les actions de sensibilisation du personnel. Ainsi, le directeur adjoint de la région Nord-Est est responsable du suivi de l'application du code de bonne conduite en

tant que correspondant ICS, alors qu'il serait plus logique qu'il soit correspondant code de bonne conduite et qu'à ce titre il s'occupe de la protection des ICS.

La CRE demande aussi à GRTgaz de :

- compléter son catalogue de prestations, en particulier en précisant le mode de calcul des prestations relatives aux raccordements ;
- publier des informations sur son dispositif de traitement des réclamations ;
- définir un indicateur de respect de la règle de non-discrimination.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance de GRTgaz

### 1. Prise en compte des demandes formulées dans le rapport de la CRE de 2006

Le rapport de 2006 de la CRE, indiquait que « la CRE critique le non-respect de l'indépendance qui se manifeste :

- dans une communication externe mélangeant le domaine régulé et le domaine concurrentiel;
- dans des garanties insuffisantes en termes d'indépendance des dirigeants ou de possibilité de communication d'informations économiquement avantageuses à des administrateurs représentant la maison mère dont certaines entités ont des intérêts dans la vente d'énergie ».

Sur le premier point, le groupe Gaz de France, dans une publicité institutionnelle au début de l'année 2007, mettait en avant à la fois son offre de gaz et sa capacité à transporter ce gaz jusque chez le client, mélangeant ainsi la fourniture et la gestion de réseaux. Après intervention de la CRE, la publicité a immédiatement été corrigée par la suppression de la référence au domaine régulé. La CRE n'a pas eu connaissance d'autres manquements dans la communication publicitaire de Gaz de France SA.

Par ailleurs, une annonce pour le recrutement d'un cadre au centre d'ingénierie de GRTgaz était libellée ainsi : « Intégré à sa filiale GRTgaz, le centre d'ingénierie de Gaz de France... ». Même si ce centre

d'ingénierie travaille, en sous-traitance, pour d'autres entités du groupe, l'obligation d'indépendance veut qu'il soit présenté comme le centre d'ingénierie de GRTgaz et non celui de Gaz de France.

Pour afficher le degré d'indépendance des administrateurs par rapport aux activités de fourniture de gaz, la CRE avait demandé de publier sur le site internet des opérateurs, comme le faisait déjà RTE, la liste des administrateurs avec leur fonction éventuelle au sein du groupe. GRTgaz a publié la liste sans toutefois mentionner les fonctions. Il devra donner cette information permettant de confirmer aux utilisateurs du réseau que ces administrateurs ne sont pas en lien direct avec l'activité de fourniture ou de production de Gaz de France SA.

Afin de limiter les risques de diffusion d'informations commercialement sensibles à des administrateurs représentant Gaz de France SA, GRTgaz a officialisé une pratique qu'il avait mise en place en ajoutant dans ses statuts que « Tous les dossiers présentés au Conseil d'administration feront l'objet de vérification préalable par le responsable du code de bonne conduite pour s'assurer que ceux-ci ne contiennent pas d'informations commercialement sensibles au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 ».

### 2. Évaluation de l'indépendance de GRTgaz en matière d'achats

Le rapport 2006 de la CRE indiquait que l'indépendance des gestionnaires de réseaux reposait aussi sur leur capacité à définir de manière autonome leurs propres politiques de communication et d'achats de services extérieurs.

Afin de pouvoir évaluer cette indépendance conformément aux dispositions de l'article 6 de la loi du 9 août 2004, un audit concernant les politiques d'achat et de communication et plus généralement les relations entre la filiale gestionnaire de réseau et la société-mère a été mené courant 2007 auprès de GRTgaz.

GRTgaz a choisi de passer par le groupe Gaz de France pour les achats afin de bénéficier des compétences du groupe dans le domaine, et de chercher des synergies avec les autres entités du groupe et des économies d'échelle en utilisant les marchés cadre

existants. GRTgaz ne dispose pas d'un service achat propre mais seulement d'un responsable du processus achat dont la mission recouvre notamment la définition des politiques pour les achats métier, l'amélioration du fonctionnement et la gestion des contrats de service passés avec le groupe pour les achats et la gestion de stocks. Il n'intervient pas pour les prestations de services généraux assurées par la maison mère.

#### Les achats métier

Pour les achats métier, qui représentent 50 % de ses achats (y compris les achats à l'intérieur du groupe Gaz de France, les frais généraux de siège et les autres services généraux), GRTgaz conserve son indépendance de décision, de maîtrise de la prescription et des stratégies d'achat. Le besoin est en effet défini par les techniciens de GRTgaz qui s'appuient sur des acheteurs de la Direction des Grandes Infrastructures

(DGI) de Gaz de France SA pour effectuer l'acte d'achat proprement dit. Un contrat décrit précisément les prestations fournies par la DGI. Cette direction est, au sein de gaz de France SA, indépendante des activités concurrentielles.

Onze indicateurs reflétant les objectifs du processus achats ont été définis par GRTgaz, permettant le contrôle de l'action de la DGI.

Les stratégies d'achat de GRTgaz à court ou moyen terme sont maîtrisées par GRTgaz, même si leur application est confiée pour l'essentiel à la DGI. Le *reporting* en est assuré régulièrement par les acteurs au sein de deux commissions qui se réunissent une ou deux fois par trimestre.

Les achats de gaz font l'objet d'appels d'offres et les sous-traitances techniques à d'autres entités du groupe correspondent à des prestations pour lesquelles il n'y a pas de concurrence, par exemple l'odorisation en sortie des sites de stockage ou la compression du gaz.

### Les achats non-métier

Pour ses achats non-métier, GRTgaz bénéficie de la compétence des acheteurs de la DAG (Direction des Achats Groupe de Gaz de France SA) ou d'EDF, et de l'effet quantité sur les prix.

Toutes les prestations fournies par le groupe correspondant à des services généraux (comptabilité, gestion du personnel, logistique industrielle, logistique immobilière, gestion du parc auto...) et des prestations informatiques sont définies dans des contrats signés entre GRTgaz et Gaz de France SA. Elles représentent 30 % du montant des achats. GRTgaz est totalement transparent dans ce domaine : des copies des contrats sont systématiquement transmises à la CRE. Ils n'ont toutefois pas tous le même degré de précision concernant leur objet. Aucun n'est suivi par le responsable des

achats de GRTgaz, mais leur exécution est contrôlée par les services concernés.

La plupart de ces contrats ne prévoient pas les modalités de contrôle par GRTgaz du bien fondé du montant du contrat ; le groupe transmet toutefois chaque année un tableau justificatif du mode de répartition des charges centrales, ce qui permet à la direction financière et juridique de GRTgaz de contrôler la pertinence des montants débités à GRTgaz par rapport au coût global de la prestation pour l'ensemble du groupe.

L'assiette globale semble le plus souvent imposée par la logique interne du groupe et il n'existe pas de preuve de la vérification par GRTgaz que le montant qui lui revient est plus avantageux que le montant qui résulterait d'un traitement en interne à GRTgaz ou en faisant appel à la concurrence. L'intervention d'un responsable unique des achats pour étendre le champ des analyses et des contrôles serait une garantie de l'indépendance de GRTgaz par rapport à la maison mère dans ce domaine.

Le recours aux services de la maison mère est susceptible de porter atteinte à l'indépendance de la filiale. C'est tout particulièrement le cas de la gestion de la trésorerie, des ressources humaines et de la comptabilité.

Le recours doit être limité aux cas où il est impossible à la filiale d'assurer elle-même ce service dans des conditions économiques acceptables. En aucun cas il ne doit faire obstacle à l'indépendance de la filiale sur le plan de l'organisation et de la prise de décision. Il doit résulter d'un choix de la filiale, ne pas être la source de subventions croisées et il doit être concrétisé par des contrats susceptibles d'être audités.

En conséquence, GRTgaz doit, dans le courant du premier semestre 2008, justifier auprès de la CRE du choix de ne pas traiter en interne certaines tâches administratives et de les sous-traiter à la maison mère.

### 3. Évaluation de l'indépendance de GRTgaz en matière de communication

Le service communication de GRTgaz se compose de trois personnes.

À la demande de la CRE, GRTgaz a développé sa communication externe depuis un an. En ce domaine, il prend ses décisions de manière indépendante de Gaz de France SA.

Un vecteur important pour la communication vis-à-vis de l'extérieur est constitué par le rapport annuel de GRTgaz. L'entreprise y affirme son ambition de prendre une place comme moteur de la création d'un marché européen attractif et compétitif. Elle fonde son action sur une certitude : le développement de son réseau est une clé du marché, et elle met en avant ses investissements. Elle ne se présente pas comme indépendante mais indique que « la société est perçue

par les expéditeurs, conformément à sa raison d'être, comme un acteur indépendant qui contribue à créer le marché ».

À la suite d'une demande de la CRE, l'accueil téléphonique de GRTgaz a été séparé de l'accueil téléphonique de Gaz de France SA au début de l'année 2007.

Toutefois, le site de GRTgaz fait apparaître le nom et le logo du Groupe Gaz de France, qui devra disparaître.

La communication de crise est réalisée en étroite collaboration avec Gaz de France SA.

De manière générale, GRTgaz doit renforcer sa communication externe, encore insuffisante, en toute indépendance vis-à-vis de Gaz de France SA.

### 4. Demandes de la CRE

GRTgaz fait preuve d'indépendance en matière de gestion et de décision d'investissements, toutefois cette indépendance est affaiblie par un recours systématique à la maison mère pour des prestations de services généraux. GRTgaz doit, d'une part, justifier ce choix auprès de la CRE et, d'autre part, faire contrôler ces achats de prestations avec la même rigueur que ses autres achats.

La CRE demande par ailleurs à GRTgaz de :

- afficher les fonctions des administrateurs représentant Gaz de France SA ;
- faire disparaître le nom et le logo du groupe Gaz de France de son site internet.

Elle demande à Gaz de France de ne pas associer les activités régulées et les activités non-régulées dans sa communication externe.

#### Récapitulatif des demandes de la CRE

##### Demandes à GRTgaz :

###### • Demandes de 2006 non satisfaites

- mettre en place un indicateur pertinent de respect de la règle de non-discrimination ;
- améliorer la communication sur le traitement des réclamations ;
- maintenir un juste équilibre entre la prévention de la discrimination et la protection des ICS, tant dans l'affichage que dans les actions de sensibilisation du personnel ;
- afficher les fonctions des administrateurs représentant Gaz de France SA.

###### • Nouvelles demandes

- rendre plus clairement compte des actions de contrôle dans le rapport annuel sur l'application du code de bonne conduite ;

- publier sur internet les méthodes de calcul des redevances des postes de livraison ;
- faire disparaître le nom et le logo du groupe Gaz de France du site internet ;
- justifier le choix de ne pas traiter en interne certaines tâches administratives et de les sous-traiter à la maison mère ;
- faire contrôler l'ensemble des achats par un responsable unique.

##### Demandes à Gaz de France SA concernant GRTgaz :

- ne pas associer les activités régulées et les activités non-régulées dans la communication externe.

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

Le rapport annuel de TIGF sur l'application des codes de bonne conduite fait état des progrès réalisés par TIGF depuis la publication du précédent rapport, et dont le principal est l'abandon de la référence au groupe Total dans sa communication externe.

Aucun audit interne relatif aux codes de bonne conduite n'a été réalisé au cours de l'année.

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Chaque collaborateur de TIGF a reçu par courrier un exemplaire du code de bonne conduite. Le code a également été communiqué aux prestataires de services susceptibles d'avoir accès à des informations confidentielles.

Une procédure d'accueil des nouveaux arrivants, mise en œuvre en 2006, prévoit la distribution systématique du code. Conformément à cette procédure, le responsable des pratiques de bonne conduite rencontre systématiquement chaque cadre nouvel arrivant.

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

##### 2.1 En matière de transparence

###### La concertation avec les utilisateurs

Au-delà de l'information publiée sur son site internet, TIGF communique et organise la concertation avec l'ensemble des fournisseurs présents sur le réseau. Ainsi :

- TIGF organise une réunion annuelle avec les expéditeurs ; un dossier comprenant le code de bonne conduite leur a été remis ;
- des réunions sont organisées sur des sujets spécifiques avec l'ensemble des expéditeurs ; plusieurs réunions de concertation sur l'évolution des règles d'équilibrage et sur l'offre d'acheminement dans le sud de la France ont ainsi été tenues en 2007.

###### La communication et la publication de données

La CRE avait demandé, dans son rapport de 2006, que les gestionnaires de réseaux de transport de gaz publient des catalogues de prestations semblables à ceux qui existent pour les réseaux de distribution. TIGF publie sur son site les contrats type d'acheminement et de raccordement ainsi que les barèmes correspondant à la mise à disposition et à l'entretien des raccordements ou à la prestation de garantie de pression.

La transparence assurée par TIGF s'est améliorée avec la publication d'informations sur le réseau et les capacités disponibles. Toutefois des retards sont enregistrés par rapport aux délais annoncés dans le rapport de 2006 :

- TIGF avait prévu de mettre à disposition un espace expéditeur en 2007. Des difficultés de définition et de moyens ont retardé ce projet. La mise en ligne est maintenant prévue au deuxième semestre 2008 ;
- la possibilité de réservation de capacités en ligne, qui était programmée pour le 4<sup>e</sup> trimestre 2007, après la mise en service de l'espace client, sera aussi retardée ;
- la commercialisation la veille pour le lendemain des capacités souscrites non utilisées devait être mise en place pour le 2<sup>e</sup> trimestre 2007. Le délai a été repoussé au 2<sup>e</sup> semestre 2008.

TIGF a élaboré son programme d'investissements à 10 ans et l'a présenté, pour information, à la CRE. Ce programme est publié sur son site internet.

## 2.2 En matière de non-discrimination

Les conditions de raccordement ou d'accès au réseau s'appliquent, à la connaissance de la CRE, de manière totalement non discriminatoire.

TIGF a répondu à une demande de la CRE concernant la signature de contrats de raccordement directement avec tous les clients, quelle que soit la nature de leur contrat de fourniture, en précisant sur son site que les conditions de raccordement sont indépendantes de l'exercice de l'éligibilité. Il envisage, de plus, d'envoyer un courrier afin de rappeler aux utilisateurs leurs droits relatifs aux raccordements.

TIGF a mis en place et publie sur son site un indicateur de non-discrimination qui est le nombre de réclamations reçues relatives à une discrimination. Cet indicateur élémentaire doit être enrichi par la prise

en compte d'autres éléments utilisés en interne par TIGF et reflétant, par exemple, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS, le délai de traitement des réclamations.

## 3. Contrôles et audits

L'application du code de bonne conduite a fait l'objet d'un suivi mais n'a pas fait l'objet d'audit interne spécifique en 2007. Il est nécessaire que TIGF mène de tels audits, qui sont nécessaires pour contrôler sa bonne appropriation par les salariés et sa mise en application et qui montrent aussi aux personnes auditées l'importance que la Direction de l'entreprise attache au code. Le tableau de suivi des actions en matière de bonne conduite, qui sert de support à une revue de direction trimestrielle, doit être envoyé à la CRE.

## 2. Le traitement des réclamations

TIGF a mis en place une procédure de traitement des réclamations des clients et indique sur son site que les réclamations doivent être adressées au Chef du Service Gestion Commerciale. Sont indiqués son nom, son adresse électronique et son numéro de téléphone. TIGF s'engage à informer, sous 5 jours ouvrés, le demandeur de la suite donnée à sa réclamation.

Aucune réclamation relative à une discrimination n'a été reçue à ce jour.

Pour la CRE, comme elle le précisait dans son rapport de 2006, les réclamations ne sont pas les seules réclamations écrites contenant explicitement la référence à la non-discrimination ou au non-respect du code de bonne conduite, et adressées au correspondant désigné sur le site internet. Doivent être considérées et traitées comme des réclamations toutes les informations reçues qui font état d'un dysfonctionnement réel ou supposé. Une analyse transversale de l'ensemble des réclamations doit aussi être réalisée pour mettre en évidence d'éventuelles différences de traitement entre les différents expéditeurs.

## 3. La protection des ICS

TIGF avait déjà mis en place des règles de sûreté de haut niveau pour protéger la confidentialité des informations commercialement sensibles. Le suivi en est assuré par un ingénieur Sûreté Sécurité. L'ensemble du dispositif a été contrôlé par un audit externe en 2005. TIGF doit vérifier par un nouvel audit qu'il n'y a pas de dérive.

Le dispositif a été complété, en 2007, par la mise en place d'un contrôle par badge des accès physiques au service de gestion commerciale de la Direction Développement et Commerce.

## 4. Demandes de la CRE

L'organisation et les pratiques de TIGF permettent de prévenir les discriminations et d'assurer la confidentialité des ICS. Néanmoins, des améliorations doivent être apportées sur certains aspects :

- l'indicateur de respect de la règle de non-discrimination doit prendre en compte d'autres données que le nombre de réclamations enregistrées ;

- les engagements souscrits dans le cadre du code de bonne conduite doivent être suivis et contrôlés par des audits internes.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance de TIGF

### 1. Prise en compte des propositions du rapport de la CRE de 2006

Le rapport de 2006 de la CRE, indiquait que : « La CRE critique le non-respect de l'indépendance qui se manifeste :

- dans une communication externe mélangeant le domaine régulé et le domaine concurrentiel ;
- dans des garanties insuffisantes en termes d'indépendance des dirigeants ou de possibilité de communication d'informations économiquement avantageuses à des administrateurs représentant la maison mère dont certaines entités ont des intérêts dans la vente d'énergie ».

Le sigle TIGF était celui de « Total Infrastructures Gaz France ». Dans la communication de TIGF le logo du groupe Total était systématiquement utilisé. TIGF a décidé en cours d'année 2007 qu'afin d'assurer la neutralité par rapport au groupe Total, la société utiliserait l'appellation TIGF, sans en déclinier la signification, pour l'ensemble de ses supports et documents à usages commerciaux ou de communication. La situation est donc maintenant satisfaisante de ce point de vue.

Dans son rapport de 2006, la CRE demandait de publier, sur le site internet des opérateurs, la liste des administrateurs avec leur fonction éventuelle au sein du groupe. TIGF a publié la liste mais sans mentionner les fonctions, contrairement à ce qu'il annonçait dans un courrier au président de la CRE. Parmi les quatre administrateurs dont les noms sont publiés sur le site, aucune indication ne permet de savoir s'il y a des administrateurs indépendants. Il faut noter également que l'actionnaire Total Gaz Électricité Holding

France a le même représentant au sein du conseil d'administration de Tegaz, société de commercialisation du gaz en France. La CRE renouvelle ses demandes de :

- publier les fonctions des administrateurs ;
- ne nommer au conseil d'administration de TIGF que des personnes n'ayant pas de pouvoir de décision, directement ou indirectement, dans des activités de fourniture de gaz en France.

18

Avant mi 2007



Depuis mi 2007

**TIGF**

### 2. Évaluation de l'indépendance de TIGF en matière d'achats

TIGF a un service achat composé de 11 personnes, il couvre l'ensemble des achats. Des échanges existent entre acheteurs du groupe Total, mais le service achats de TIGF ne reçoit pas d'instruction du groupe. Il vérifie qu'il n'y a pas d'incohérence avec la politique d'achats du groupe et il a repris les conditions générales du groupe.

Les sous-traitances au sein du groupe, qui représentent, en montant, environ 30 % des achats généraux, concernent essentiellement des prestations en informatique ou le recours à des conseils juridiques. Cela ne crée donc aucune dépendance de la filiale vis-à-vis de la maison mère susceptible d'engendrer des discriminations.

#### Les contrats-cadre du groupe

TIGF n'est pas obligé d'utiliser les contrats cadre signés par le groupe. S'il souhaite le faire, il signe une convention d'adhésion.

L'utilisation de ces contrats ne donne lieu à aucune facturation de prestation par le groupe. Dans les cas, exceptionnels, où des remises arrière sont pratiquées, les sommes correspondantes sont reversées à TIGF en fin d'année.

TIGF considère que les conditions obtenues par le groupe TOTAL pour ces contrats ne pourraient pas l'être pour la seule société TIGF. Ce point a pu être vérifié par la CRE pour un échantillon de contrats.

## Finances

Le groupe Total accorde des prêts à long terme à TIGF et gère sa trésorerie. Ces prestations font l'objet de conventions. Cela permet à TIGF d'obtenir de meilleures conditions qu'auprès des établissements bancaires.

Toutefois, le recours aux services de la maison mère, dans ce domaine, est susceptible de porter atteinte à l'indépendance de la filiale.

## 3. Évaluation de l'indépendance de TIGF pour ce qui concerne sa politique de communication

Le service communication comprend un cadre et un technicien.

Il travaille indépendamment des services communication du groupe Total pour les relations avec les collectivités locales, l'administration et les riverains.

À la suite de la décision d'utiliser TIGF, sans déclinaison, comme logo de l'entreprise, une campagne active de remplacement du logo a été entreprise. Presque

tous les documents avec logo seront remplacés au 31 décembre 2007. Le coût de l'opération est de 160 à 200 k€, hors coût de remplacement des bornes, qui sera nécessairement étalé dans le temps.

Contrairement aux autres gestionnaires de réseaux de transport, TIGF ne publie pas de rapport annuel. Il doit utiliser cet outil de communication externe pour asseoir l'identité de TIGF et afficher son indépendance par rapport au groupe auquel il appartient.

## 4. Le détachement de personnel

TIGF compte 350 salariés dont 220 sont salariés de TIGF et 130 sont détachés par le groupe Total. Plus de 50 % des cadres sont détachés. Tous les membres du CODIR, sauf un, le sont ainsi que tous les nouveaux cadres. Pour pourvoir un poste vacant, la recherche d'un candidat se fait, par ordre de priorité : à l'intérieur de TIGF, à l'intérieur du groupe Total, à l'extérieur.

Une convention cadre de détachement a été signée entre TOTAL SA et TIGF. Elle prévoit en particulier que :

- le salarié doit se conformer aux instructions et directives qui pourront lui être données dans le cadre de l'exécution de ses fonctions par la personne à laquelle il est rattaché. Ainsi le salarié dépend hiérarchiquement de TIGF ;
- le salarié est tenu de garder une discrétion absolue sur tout ce qui a trait aux opérations dont il aurait connaissance dans l'exercice de ses fonctions ;
- le salarié est tenu de respecter les dispositions du code de bonne conduite relatif à l'accès des tiers au réseau de transport ;
- les demandes de promotion, augmentation individuelle ou changement de postes sont formulées par TIGF et décidées par la société d'origine.

En revanche, l'attribution de primes est à la fois formulée et décidée par TIGF, qui demande à Total de les verser au salarié. L'intéressement est assis sur la rentabilité des capitaux investis dans l'exploration – production – et donc indépendant des résultats de l'activité de fourniture de gaz en France.

Cette convention cadre répond aux exigences de la directive pour la protection des intérêts professionnels des responsables de la gestion de TIGF. La CRE l'analysera avec TIGF pour s'assurer qu'elle apporte bien les garanties nécessaires en termes d'indépendance.

Le groupe pourrait restreindre l'indépendance de la filiale par le biais des décisions prises en matière de promotions ou d'augmentations individuelles. De même, rien dans la convention n'interdirait une mutation directe entre TIGF et une autre filiale ayant une activité de fourniture de gaz en France (TEGAZ ou TGPL). Aucun cas n'a été enregistré jusqu'ici et TIGF estime qu'il n'est pas nécessaire de prévoir de procédure formalisée pour gérer les mutations des agents ayant eu à connaître des informations commercialement sensibles. Comme cela était demandé dans le rapport de la CRE de 2006, une procédure pour la gestion des mutations doit être mise en place.

## 5. Demandes de la CRE

L'organisation mise en place par TIGF peut lui permettre de fonctionner de manière indépendante du groupe Total. Toutefois, des interrogations sur son indépendance réelle persisteront tant que figureront dans son conseil d'administration des administrateurs ayant des intérêts dans la fourniture de gaz en France.

Les règles régissant les mouvements de personnel au sein du groupe devraient être mieux formalisées. La CRE lancera des réflexions sur ce sujet, commun à l'ensemble des gestionnaires de réseaux, au cours de l'année 2008.

Par ailleurs, la CRE demande à TIGF :

- d'afficher des fonctions des administrateurs appartenant au groupe Total ;
- de formaliser une procédure pour le départ des agents vers d'autres entités du groupe ;
- de développer sa communication externe, notamment par la publication d'un rapport annuel.

Total devra désigner des administrateurs indépendants des activités concurrentielles du groupe.

### Récapitulatif des demandes de la CRE

#### Demandes à TIGF :

##### • Demandes de 2006 non satisfaites

- améliorer l'indicateur de respect de la règle de non-discrimination ;
- afficher, sur le site internet, les fonctions des administrateurs représentant le groupe Total.

##### • Nouvelles demandes

- réaliser des audits sur l'application du code de bonne conduite ;

- développer la communication externe, notamment par la publication d'un rapport annuel ;
- formaliser une procédure pour le départ des agents vers d'autres entités du groupe.

#### Demandes à Total concernant TIGF :

- désigner des administrateurs indépendants des activités concurrentielles.



# Réseau Distribution<sup>1</sup>

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

En 2007, EDF Réseau Distribution (ERD) a transmis à la CRE et publié un code de bonne conduite, remanié par rapport à la version de 2006 en modifiant le plan d'action annuel sans que cela ait un impact sur les principes et les engagements prévus depuis 2005.

Le rapport annuel d'ERD sur la mise en œuvre de son code de bonne conduite décrit en détail les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés ainsi que leurs résultats et les recommandations pour l'année 2008. La CRE accueille très favorablement l'adjonction à ce rapport des résultats des audits externes commandités par ERD.

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Au cours des audits menés dans des centres d'EGD au cours du 3<sup>e</sup> trimestre 2007, les services de la CRE ont pu constater une continuité par rapport aux années précédentes dans le travail de formation et de sensibilisation fait dans les centres ainsi qu'une appropriation des principes des codes de bonne conduite par les agents. L'engagement du management en matière de formation, de contrôle et d'évaluation a pu également être relevé.

La désignation de correspondants « code de bonne conduite » au niveau régional et local a participé à cette appropriation des principes de non-discrimination, d'objectivité, de transparence et de confidentialité. Les missions de ces correspondants doivent être rendues homogènes sur tout le territoire national afin que l'application des principes du code ne varie pas en fonction des régions.

En dépit de ce travail, quelques lacunes persistent. Cela a été relevé dans le cadre de l'enquête client mystère menée au cours du 3<sup>e</sup> trimestre 2007 par un cabinet externe pour le compte de la CRE, visant à vérifier la bonne application par les distributeurs EDF et Gaz de France des obligations de non-discrimination, de transparence et de protection des ICS à l'égard des clients. Si les agents maîtrisent les principes et leurs implications, l'application concrète

dans le cadre des processus et des pratiques quotidiennes n'est pas encore totalement aboutie.

Les agents d'accueil n'ont pas toujours le réflexe de faire valoir que la continuité de la fourniture et les interventions sur le réseau dépendent du distributeur et non du fournisseur et qu'en conséquence un changement de fournisseur est sans impact sur ces services. Néanmoins, seule une minorité donne des réponses de nature à favoriser le fournisseur historique. Certains renvoient, à tort, sur les fournisseurs pour des questions relevant spécifiquement du gestionnaire de réseau.

ERD doit poursuivre sa politique de formation et d'information des agents, notamment ceux qui sont en contact avec les utilisateurs de réseaux et les fournisseurs afin de traiter les lacunes qui ont pu être constatées.

Cette enquête, menée peu de temps après la mise en place des centres d'accueil d'EGD, sera reconduite courant 2008 pour mesurer les évolutions.

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

##### 2.1. En matière de transparence

ERD a mené plusieurs actions de communication externe relatives au code de bonne conduite en pri-

1. Dans l'attente de la nouvelle organisation de la filiale distribution, EDF Réseau Distribution (ERD) est, avec EDF Gaz de France Distribution (EGD) service partagé avec Gaz de France Réseau Distribution (GRD), une des composantes du « Distributeur EDF ». Il convient de noter qu'EGD, du fait des activités que lui confie la loi française, est un gestionnaire de réseaux au sens des directives européennes. Néanmoins, son double rattachement à ERD et GRD fait qu'il n'a pas élaboré de code de bonne conduite spécifique. Par simplification, le présent rapport vise ERD sauf pour quelques points qui concernent spécifiquement EGD.

vilégiant l'utilisation de son site internet. Des brochures et des plaquettes d'information ont également été distribuées aux clients.

Le rapport annuel d'ERD souligne toutefois un écart entre ces mesures et leur perception par le grand public. En outre, les audits externes commandités par ERD soulignent que le site internet d'ERD est méconnu du grand public.

Cet effort d'information à destination du grand public doit être maintenu, en insistant notamment sur la distinction entre le distributeur et les fournisseurs et sur leurs missions respectives. Le grand public doit être également dûment informé des possibilités d'accès aux structures d'accueil du distributeur : accueils physiques, lorsqu'ils existent, et contacts téléphoniques.

Une des conclusions de l'enquête client mystère commanditée par la CRE est l'extrême difficulté pour les consommateurs pour trouver les informations sur les contacts téléphoniques et les accueils physiques et pour identifier si l'interlocuteur appartient au distributeur ou au fournisseur. Afin de corriger ces anomalies, EGD a lancé une revue globale et centralisée du référencement de ces numéros de téléphone.

Pour ce qui concerne les publications sur le site internet d'ERD, les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire sont disponibles. Ainsi, tenant compte des demandes de la CRE dans son rapport de 2006, la documentation technique de référence a été largement complétée en 2007.

ERD a publié également un « référentiel clientèle » présentant les dispositions réglementaires, les modèles de contrats, les processus du marché tant en termes de règles que de modalités de mise en œuvre, ainsi que l'accès aux prestations et le traitement des réclamations.

## 2.2. En matière de non-discrimination

Les obligations de transparence et de non-discrimination sont opposables au distributeur quel que soit le type de contrat d'accès au réseau choisi par l'utilisateur.

La situation en matière de respect des principes du code est globalement satisfaisante et il n'existe pas de pratiques systématiques de discrimination à l'égard d'un fournisseur. Le développement des automatisations dans la mise en œuvre de différents processus comme le changement de fournisseur est de nature à éviter les dysfonctionnements et à contribuer à un traitement équitable de l'ensemble des fournisseurs et des utilisateurs.

Un important travail de mise à jour et de prise en compte des principes du code de bonne conduite dans les processus est mené par ERD depuis 2005. Ce

travail n'est pas encore achevé, mettant ainsi en risque juridique le distributeur et les agents et pourrait aboutir, notamment dans la durée, à des situations discriminatoires dues à des interprétations et applications variables selon les centres et les agents. ERD indique qu'une action de contrôle du déploiement effectif des processus analysés depuis 2005 sera effectuée en 2008.

Quelques cas d'orientation vers le fournisseur EDF ou de dissuasion de choisir un fournisseur alternatif ont pu être détectés, notamment par l'enquête client mystère menée par la CRE. Des situations rapportées par des fournisseurs alternatifs vont dans le même sens.

Au-delà du maintien par ERD de son effort de formation et de rappel aux agents des obligations du code, une campagne d'information destinée aux agents du fournisseur EDF doit être organisée afin de les sensibiliser sur les contraintes qui pèsent sur le distributeur, notamment en matière d'ICS et de traitement non-discriminatoire quel que soit le fournisseur. Ainsi, ERD indique qu'une action de sensibilisation aux enjeux liés à la mise en œuvre des principes de non-discrimination sera mise en œuvre en 2008, comme suite de l'enquête client mystère.

Par ailleurs, la CRE a indiqué dans sa communication du 8 février 2007 sur la préparation du système d'information d'ERD à l'ouverture du marché des clients résidentiels de l'électricité au 1<sup>er</sup> juillet 2007 que « l'audit met en lumière les difficultés rencontrées par le fournisseur EDF dans le transfert des clients aux tarifs réglementés vers son propre système de gestion de la clientèle [...]. Il semble que le fournisseur EDF s'apprête à gérer durablement le portefeuille des clients aux tarifs réglementés dans l'outil « QE/TGC », commun au fournisseur et au distributeur EDF. Une telle posture aurait pour effet de créer des différences de traitement entre le fournisseur EDF et les autres fournisseurs d'électricité [...] Une telle situation ne peut être que transitoire. Le fournisseur et le distributeur EDF doivent mettre en œuvre les moyens nécessaires pour transférer la totalité des clients aux tarifs réglementés vers le système de gestion clientèle du fournisseur EDF avant juillet 2009 ». La CRE note également que « le fournisseur EDF accède au système « SGE » via le réseau intranet, alors que les fournisseurs alternatifs utilisent le réseau internet. Ceci crée des écarts de performance en termes de temps de réponse du système, à l'avantage du fournisseur historique EDF ».

ERD doit tenir la CRE informée de l'avancement des travaux menés conformément à l'échéancier prévu dans cette communication.

Dans ses rapports de 2005 et 2006, la CRE soulignait qu'« un indicateur de suivi doit être défini et publié par les gestionnaires de réseaux, afin de pouvoir mieux apprécier le respect des engagements souscrits ». À ce

jour, ERD ne publie pas d'indicateurs permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination. Ces indicateurs pourraient être fondés, à titre d'exemple, sur le nombre de réclamations, leurs délais de traitement, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS.

Le rapport annuel d'ERD fait le même constat en soulignant que « l'absence persistante d'indicateurs de suivi, [...], rend toutefois difficile une évaluation dans le temps par le management de la pertinence et l'efficacité du dispositif général mis en place. La création prochaine de la filiale de distribution, avec en corollaire un système de management adapté à ce nouveau cadre d'action, pourrait constituer une nouvelle opportunité pour le management de se doter d'instruments lui permettant de compléter son pilotage ».

ERD doit donc mettre en place et afficher le tableau de bord et les indicateurs sur lesquels il est en train de travailler et dont la première version sera, d'après ERD, disponible à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2008.

### 3. Contrôles et audits

Comme cela était le cas en 2006, ERD a effectué plusieurs contrôles et audits, soit d'ordre général comme les audits qualité ou les audits internes, soit portant spécifiquement sur les principes du code de bonne conduite tels que les contrôles de conformité menés par une équipe dédiée au sein de la direction audit, juridique et contrôle de conformité d'ERD. Grâce à son rattachement hiérarchique au directeur du distributeur, cette équipe est indépendante de la

ligne managériale chargée de la mise en œuvre du code de bonne conduite.

Par ailleurs, ERD a fait appel à un cabinet externe pour réaliser trois audits concernant :

- la conformité au regard des principes de non-discrimination de la procédure de changement de fournisseur ;
- l'accueil par le distributeur EDF et les pratiques non discriminatoires ;
- la transparence et l'objectivité des informations proposées par ERD aux utilisateurs de réseau et auprès du grand public.

Ces audits externes concluent au respect des principes du code de bonne conduite et à la transparence du distributeur en matière de changement de fournisseur. Ils insistent également sur la nécessité de prévoir davantage de communication vers le grand public afin notamment de l'informer sur les missions du distributeur, les accueils ainsi que les documents disponibles sur son site internet.

Le dispositif de contrôle et d'audit mis en place par ERD est satisfaisant car, d'une part, il intègre les principes du code de bonne conduite dans les différents contrôles effectués et, d'autre part, des audits spécifiques de conformité des pratiques et des processus par rapport aux engagements et au plan d'action, prévus dans le code de bonne conduite, sont réalisés.

Le recours aux audits externes correspond à une demande de la CRE. La publication des résultats de ces audits dans le cadre du rapport annuel du distributeur est un gage d'objectivité et doit être maintenue.

## 2. Le traitement des réclamations

Les fournisseurs disposent d'un portail informatique pour déposer leurs réclamations ou celles des clients finals ayant souscrit un contrat unique au nom desquels ils interviennent auprès d'ERD. Une possibilité pour les clients de déposer directement une réclamation sur le site internet existe sous la rubrique « Contact ». Toutefois, les clients sous contrat unique considèrent qu'ils ne sont pas suffisamment informés de cette possibilité et estiment que le système actuel est opaque.

ERD doit prévoir une information complète sur la possibilité de déposer des réclamations à l'égard de l'ensemble des utilisateurs et rendre plus aisément accessible sur son site internet la procédure de traitement des réclamations.

Une analyse des catégories de réclamations reçues et traitées a été publiée en 2006 sur le site inter-

net d'ERD. Aucune information n'a été publiée en 2007. Cette analyse doit être mise à jour et publiée régulièrement.

ERD indique qu'à ce jour, aucune réclamation ayant pour fondement un des principes du code de bonne conduite n'a été formulée. Deux systèmes permettent à ERD de détecter ces réclamations :

- pour toutes les réclamations, le distributeur procède à une analyse textuelle basée sur des mots-clés contenus dans le texte de la réclamation dans les formulaires saisis par les fournisseurs ou les utilisateurs ;
- pour les réclamations saisies sur le portail SGE 2<sup>1</sup>, le distributeur peut cocher une case sur le formulaire qui permet d'identifier les réclamations relatives au code de bonne conduite.

1. SGE 2 (Système de Gestion des Échanges) est le portail qui gère les échanges entre les différents acteurs (fournisseurs, responsables d'équilibre, producteurs et RTE) et ERD.

ERD a effectué un travail important en matière d'identification des réclamations relatives aux principes du code de bonne conduite. Néanmoins, ces systèmes doivent être perfectionnés. L'analyse textuelle n'est pas totalement fiable dans la mesure où des réclamations, tout en ayant pour fondement un des principes du code de bonne conduite, peuvent ne pas contenir un des mots-clés retenus par le distributeur. De même, le signalement des réclamations ayant trait au code dans le système SGE 2 nécessite de la part de l'agent, un travail de qualification et donc une maîtrise tant des processus et des procédures que de l'application concrète des principes du code. Or ce travail d'intégration des principes des codes dans

l'ensemble des processus et procédures n'est pas encore achevé.

ERD doit prendre les mesures appropriées pour mettre en place des procédures permettant cette classification des réclamations. La recherche des éventuelles discriminations implique une analyse transversale des réclamations. Ainsi, si un retard dans l'intervention pour un client n'est pas forcément discriminatoire en soi, le retard dans l'intervention de plusieurs clients du même fournisseur, pourrait l'être.

ERD, GRD et EGD ont indiqué qu'ils allaient mettre en place des analyses transversales des réclamations.

### 3. La protection des ICS

#### 1. Mesures à l'égard des agents

Les actions prévues par ERD en matière de formation et de vérification du respect de la confidentialité des ICS ont été mises en œuvre avec des rappels réalisés auprès des agents à leur prise de fonction ou lors de réunions.

Une procédure nationale de gestion des départs des agents du distributeur vers d'autres entités d'EDF a été élaborée. Toutefois, son déploiement dans toutes les régions n'est pas encore achevé.

#### 2. Mesures relatives au système d'information

Comme l'a relevé la CRE dans son rapport de 2006 et comme l'indique le rapport annuel d'ERD, des lacunes ont été constatées dans les procédures d'habilitation, et surtout de retrait des habilitations, aux applications informatiques. ERD indique avoir apporté les correctifs nécessaires pour prévenir ces cas.

#### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

ERD indique que la séparation des locaux selon le programme immobilier établi devrait intervenir fin 2007. Certains locaux occupés par le distributeur ne seront pas totalement séparés; l'accès à ces locaux est sécurisé grâce à l'utilisation de badges d'accès.

L'absence de séparation totale des locaux est génératrice de risques juridiques pour les opérateurs au regard de leurs obligations en matière de protection des ICS. Pour apporter toutes les garanties nécessaires aux acteurs de marché, il est nécessaire que l'ensemble des bâtiments du distributeur soient séparés physiquement de ceux de la maison mère, et non pas uniquement pourvus d'accès sécurisés.

ERD informera la CRE des résultats du programme immobilier de séparation des locaux. Lorsqu'une telle séparation s'avère impossible, ERD doit le justifier.

### 4. Demandes de la CRE

L'organisation et les procédures d'ERD permettent de prévenir les discriminations systématiques et d'assurer la confidentialité des ICS.

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

- achever la mise en conformité de ses processus au regard des principes du code de bonne conduite. Par ailleurs, il doit maintenir son effort de formation et de sensibilisation des agents ;
- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination ;

- prévoir une information complète sur la possibilité de déposer des réclamations à l'égard de l'ensemble des utilisateurs et rendre plus aisément accessible sur son site internet la procédure de traitement des réclamations ;
- tenir la CRE informée de l'avancement des travaux menés en matière de systèmes d'information ;
- informer la CRE des résultats du programme immobilier de séparation des locaux et motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible.

Par ailleurs, une campagne d'information auprès des agents du fournisseur doit être menée par EDF afin de les sensibiliser sur les contraintes qui pèsent sur les agents d'ERD, notamment en matière d'ICS et de non-discrimination.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance d'EDF Réseau Distribution

### 1. Description du schéma de séparation juridique

Conformément à l'obligation communautaire et nationale de séparation juridique, au sein des entreprises verticalement intégrées, entre l'activité de distribution et les autres activités non liées à la distribution, EDF a lancé en 2007 les travaux de création de la filiale chargée des activités de distribution. Les modalités et le calendrier de cette séparation juridique ont été présentés à la CRE lors d'une audition organisée au deuxième trimestre 2007 pour vérifier la conformité du projet aux exigences légales en matière d'indépendance.

#### 1. Schéma de séparation juridique

Le schéma de séparation juridique consiste à créer une filiale chargée des activités de gestion de réseaux et à lui transférer, conformément à l'article 14 de la loi du 9 août 2004, l'ensemble des biens propres, autorisations, droits et obligations relatifs à l'activité de gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité. Comme cela est le cas pour RTE, la filiale de distribution sera dotée d'un directoire et d'un conseil de surveillance.

Le projet de statuts a été approuvé par le conseil d'administration d'EDF le 14 juin 2007 et devrait être adopté par une assemblée générale extraordinaire fin 2007.

Ce schéma est conforme aux exigences communautaires et nationales dans la mesure où il aboutit à la création d'une entité juridiquement distincte de la maison mère, chargée de l'ensemble des activités liées à la gestion du réseau (exploitation, entretien et développement).

Conformément à la loi du 8 avril 1946 telle que modifiée en 2006, la future filiale aura un service commun avec la filiale créée dans les mêmes conditions par Gaz de France.

La loi n'impose pas, à la différence de ce qu'elle avait fait pour RTE, que les statuts des gestionnaires de réseaux concernés par la filialisation soient approuvés par décret en Conseil d'État après avis de la CRE. Dès lors, la maison mère dispose d'un pouvoir discrétionnaire dans la rédaction des statuts et leur éventuelle modification, dans les seules limites prévues par la loi.

Compte tenu des exigences communautaires identiques en matière d'indépendance des gestionnaires de

réseaux de transport ou de distribution, la loi devrait prévoir la même procédure d'adoption des statuts en transport et en distribution. De surcroît, afin de donner un effet utile durable à cette disposition, la loi devrait prévoir que la modification des statuts, tant pour RTE que pour la filiale de distribution d'EDF, doit donner lieu au même formalisme.

#### 2. Modalités financières

La loi du 7 décembre 2006 n'a pas précisé les modalités financières de la filialisation des distributeurs, ni les modalités de constitution du bilan d'ouverture de la future filiale de distribution d'EDF.

EDF a choisi de filialiser l'activité de distribution par voie d'apport partiel d'actifs. Le bilan d'ouverture de la filiale au 1<sup>er</sup> janvier 2007 est fondé sur les comptes dissociés au 31 décembre 2006, après différents retraitements qu'EDF a discutés avec les services de la CRE. Les principaux retraitements sont liés au détournement des activités de distribution dans les zones du système électrique insulaire (SEI), à l'ajustement des créances et acomptes relatifs aux clients finals relevant d'EDF Commerce et, enfin, à l'ajustement des capitaux propres aux besoins de la filiale.

Le détournement de la distribution SEI est lié à la limitation de l'obligation de séparation juridique au territoire métropolitain continental. Seules les activités de distribution sur ce territoire sont donc apportées à la future filiale de distribution.

L'ajustement des créances et acomptes relatifs aux clients finals d'EDF Commerce est dû au fait que ces créances et acomptes ne sont pas portés juridiquement par le distributeur. Ils ne peuvent donc pas faire partie des éléments d'actifs et de passifs apportés. Les postes correspondants seront, désormais, reflétés dans les comptes de la future filiale par les relations contractuelles entre le distributeur et le fournisseur pour ce qui concerne la facturation de l'acheminement, via le contrat GRD-Fournisseur. Toutefois, les systèmes d'information ne permettent pas, aujourd'hui, au distributeur de facturer le fournisseur EDF au rythme prévu par le contrat GRD-Fournisseur. Il en résulte un surcroît de besoin en fonds de roulement, estimé à environ 700-800 M€. EDF a indiqué à la CRE que « dans l'attente de l'adaptation des SI, le distributeur sera indemnisé par le fournisseur EDF au taux de marché sur le coût de portage de ce surcroît de BFR ».

La future filiale sera dotée de capitaux propres à hauteur de 2,7 M€. Ce niveau se situe en dessous de celui constaté dans les derniers comptes dissociés. Selon EDF, ce niveau « ne préjuge pas du niveau de remontée de dividendes qui sera arrêté chaque année en fonction du résultat de l'exercice et des équilibres financiers de la filiale ».

La CRE restera très attentive aux évolutions des conditions de facturation entre distributeur et fournisseur EDF ERD doit mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de permettre une résorption rapide de la distorsion, liée au rythme d'adaptation des SI, entre le fournisseur EDF et les autres fournisseurs dans la mise en œuvre du contrat GRD-Fournisseur.

La CRE sera également vigilante sur le taux de distribution de dividendes du distributeur vers EDF, qui

doit respecter les équilibres financiers de la filiale et maintenir un niveau de capitalisation permettant de lui assurer un fonctionnement indépendant.

### 3. Date d'entrée en vigueur de la séparation juridique

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits.

ERD a indiqué que la date d'effet juridique de la filialisation sera le 1<sup>er</sup> janvier 2008. La CRE aura à l'égard de la future filiale les mêmes exigences que celles qu'elle a à l'égard de RTE.

## 2. Garanties d'indépendance

Au-delà de la restructuration des opérateurs en vue de la séparation juridique des entités distributeur et fournisseur, la CRE attache une importance particulière aux garanties d'indépendance dont bénéficiera la filiale gestionnaire de réseaux de distribution dans ses relations avec la maison mère.

Comme elle l'a indiqué dans son rapport d'activité de juin 2007, la CRE contrôlera que la filiale de distribution dispose des moyens matériels et humains lui permettant d'agir en toute indépendance des entités chargées de la fourniture ou de la production.

Dans ce cadre, la CRE rappelle les demandes figurant dans son rapport de 2006 qui n'ont pas encore été prises en compte et formule de nouvelles demandes inhérentes à la séparation juridique.

### Dénomination et identité visuelle

La dénomination et l'identité visuelle de la filiale de distribution doivent se distinguer de celles du fournisseur EDF, afin d'éviter toute confusion dans l'esprit des clients. Ni le nom de cette filiale, ni la forme ou les couleurs de son logo, ne doivent rappeler le fournisseur historique au sein d'EDF.

Cette distinction s'impose d'autant plus que différentes enquêtes et audits, y compris ceux commandités par ERD, concluent à la méconnaissance par le grand public du nouveau contexte de séparation entre les entités distributeur et fournisseur EDF et la délimitation des missions de chacune.

Or, la dénomination et le logo retenus par le groupe et présentés par ERD lors de l'audition devant la

CRE le 15 novembre 2007 induisent une confusion certaine pour le grand public entre la filiale distribution et le fournisseur EDF. Cette décision n'est pas de nature à faciliter l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence.

### Indépendance de décision

#### Situation actuelle

Conformément à l'article 15 de la directive du 26 juin 2003 tel que transposé par l'article 13 de la loi du 9 août 2004, l'autonomie de décision devait être effective pour ERD dès 2004, indépendamment de la création d'une filiale chargée de la distribution.

Les statuts d'EDF SA tels qu'approuvés par décret du 17 novembre 2004 prévoient à l'article 18 que la mission de la direction EDF réseau distribution « est notamment de définir et de conduire les politiques d'exploitation, d'investissement et de développement des actifs des réseaux de distribution concédés à la société, de négocier et cosigner les contrats de concession et leurs avenants, d'assurer le caractère non discriminatoire du raccordement et de l'accès au réseau de distribution [...] ». Ces statuts précisent que les directeurs d'ERD et d'EGD « disposent de délégations de pouvoir leur permettant dans les conditions qu'elles définissent d'assumer, de manière indépendante vis-à-vis de toute activité de production et de fourniture d'électricité, la gestion des activités dont ils ont la charge ».

Or, le pilotage du projet expérimental de compteurs évolués (AMM) ne répond pas à cette exigence d'indépendance du distributeur. En effet, des responsables d'EDF font partie du comité de pilotage stratégique

du projet<sup>1</sup>, chargé entre autres de décider des grandes orientations du projet et de faire des arbitrages nécessaires. Il en va de même du comité des « directeurs métiers » chargé, de porter des recommandations auprès des membres du comité de pilotage et de conseiller la direction du projet.

Par ailleurs, lors de plusieurs présentations publiques, comme cela était le cas au congrès du CIREN du 10 mai 2007, le projet a été présenté par EDF avec son propre logo. Or, il s'agit d'un sujet qui relève des missions exclusives du gestionnaire de réseaux de distribution.

La composition de ces comités n'est pas conforme aux exigences communautaires et nationales, ni aux statuts d'EDF. Le distributeur doit donc se saisir de ce dossier de manière autonome. Conformément aux statuts d'EDF SA applicables à ce jour, EDF pourra intervenir pour ce qui concerne les décisions relatives au financement du projet.

#### Situation de la future filiale

Après la filialisation de la distribution, EDF pourra exercer ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement des actifs de la filiale et, dans ce cadre, approuver le plan financier annuel et plafonner globalement le niveau d'endettement de la filiale distribution.

En revanche, aux termes de la directive, EDF ne pourra pas « donner des instructions au sujet de la gestion quotidienne, ni en ce qui concerne des décisions individuelles relatives à la construction ou à la modernisation de lignes de transport qui n'excèdent pas les limites du plan financier qu'elle a approuvé ou de tout document équivalent ».

La CRE veillera à ce que la filiale distribution d'EDF bénéficie de l'autonomie de décision nécessaire pour accomplir les missions relatives à l'accès au réseau en toute indépendance. À ce titre, les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance de la future filiale ne doivent pas remettre en cause cette indépendance. Ces pouvoirs doivent être strictement cantonnés à ce qui prévu dans la loi et n'impliquent pas un contrôle général et permanent des activités de la filiale de distribution, contraire aux dispositions de la directive.

#### Garantie des intérêts professionnels

La loi du 9 août 2004 a visé uniquement la durée du mandat et la révocation des dirigeants et elle opère un renvoi explicite aux statuts qui « doivent comporter des dispositions propres à concilier l'indépendance

d'action des responsables de la gestion du réseau et la préservation des droits des actionnaires ». Les statuts de la filiale distribution doivent garantir les intérêts professionnels de l'ensemble des responsables de la gestion de la filiale comme l'imposent les directives et, à ce titre, prévoir les dispositions adéquates en matière de durée de mandat, de renouvellement, de rémunération et d'avancement.

Les dispositions du décret n° 2005-1481 du 25 novembre 2005 prévoyant les mesures garantissant les intérêts professionnels des personnes assurant des fonctions de direction dans la société gestionnaire du réseau de transport d'électricité, pris sur le fondement de l'article 6 de la loi du 9 août 2004, doivent être étendues à l'ensemble des gestionnaires de réseaux concernés par la séparation juridique.

#### Composition des organes dirigeants – Information des membres du conseil de surveillance

Les représentants de l'actionnaire EDF au sein du conseil de surveillance de la filiale de distribution ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires d'EDF. De même, le conseil de surveillance de la filiale gestionnaire de réseaux doit comporter des personnalités indépendantes.

Par ailleurs, la liste des membres du conseil de surveillance doit être publiée sur le site internet de la filiale en indiquant, le cas échéant, leurs fonctions au sein de la maison mère.

L'absence d'accord du ministre concernant la désignation du président du directoire – prévu par la loi du 9 août 2004 pour RTE – est de nature à affaiblir l'indépendance du président du directoire, EDF étant totalement libre de désigner, à travers le conseil de surveillance, la personnalité de son choix, indépendamment des garanties d'indépendance qu'elle peut offrir. Il est donc souhaitable que la loi soit alignée sur ce point sur ce qui est prévu pour RTE.

Enfin, le président du directoire de la filiale doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs et des membres du directoire qu'il propose.

Le principe d'indépendance ne pourra être totalement respecté tant que le droit des sociétés permet aux membres du conseil de surveillance d'accéder à toutes les informations qui leur semblent nécessaires. L'application de cette règle conduirait à faire remonter au sein de la société-mère des informations qui, connues du fournisseur, lui donneraient un avantage

1. Direction générale, Directeur général Adjoint chargé des opérations régulées France, Directeur des achats, Directeur DSI groupe, Directeur R & D, représentant de la direction financière.

concurrentiel, ce qu'interdisent les directives. Il serait donc logique que la loi prévoie, sur ce point, une dérogation au droit des sociétés.

### Recours aux services de la maison mère

La CRE considère que le recours aux services de la maison mère est de nature à affaiblir l'indépendance de la filiale.

Dès lors, le recours à ces services ne doit être fait que dans des cas très limités, lorsqu'il est impossible à la filiale d'obtenir ce service par des prestataires tiers ou lorsqu'elle le peut mais à des conditions économiques très défavorables par rapport à celles qu'elle a pu avoir en recourant à la maison mère.

Lorsqu'il a lieu, le recours à ces services doit tenir compte de deux exigences :

- des contrats formalisés et pouvant être audités doivent être établis entre le distributeur et EDF ;
- les agents des services d'EDF doivent être sensibilisés en matière de confidentialité des ICS.

Comme cela a été fait en 2007 pour les gestionnaires de réseaux de transport, la CRE effectuera des audits

auprès de la filiale distribution d'EDF portant sur la politique de sous-traitance.

### Politique de communication

La politique de communication de la filiale gestionnaire de réseaux doit être menée en toute indépendance d'EDF.

Par ailleurs, la maison mère doit s'abstenir de mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions de la filiale gestionnaire de réseaux ainsi que toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées.

Cela est d'autant plus le cas que la distinction entre les entités distributeur et fournisseur par le grand public n'est toujours pas claire. Ainsi, le rapport d'audit commandité par le distributeur souligne que « le groupe EDF reste identifié par le « grand public » comme l'interlocuteur technique de référence pour l'électricité quand bien même les clients ne connaîtraient pas dans le détail ses prérogatives et l'existence d'un distributeur EDF en tant que tel. De nombreux clients savent qu'en cas de dépannage, ils restent en contact avec le groupe EDF ».

## 3. Demandes de la CRE

La CRE sera vigilante sur les conditions de mise en place de la future filiale de distribution et sur les garanties d'indépendance dont elle disposera. À ce titre,

- le nom de la filiale ou la forme et les couleurs de son logo, ne doivent pas rappeler le fournisseur historique EDF et doivent dès lors être modifiés ;
- les membres du conseil de surveillance de la filiale de distribution ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires d'EDF ;

- la filiale distribution doit mener sa politique de communication sans interférence de la part d'EDF. Par ailleurs, la communication institutionnelle d'EDF ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel ;
- les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance de la future filiale ne doivent pas remettre en cause son indépendance, ni impliquer un contrôle général et permanent des activités de la filiale ;

- EDF doit s'interdire toute nomination de responsables de la filiale distribution qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance; le président du directoire doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs et des membres du directoire qu'il propose;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables de la gestion de la filiale de distribution;
- la filiale distribution doit publier sur son site internet la liste des membres du conseil de surveillance avec leur fonction éventuelle au sein du groupe;
- EDF ne doit pas faire partie des comités de pilotage du projet expérimental de compteurs évolués; la filiale distribution doit gérer de manière indépendante ce projet relevant des activités de réseaux.

### Récapitulatif des demandes de la CRE

#### Demandes au distributeur EDF :

##### • Demandes de 2006 non satisfaites

- achever la mise en conformité de ces processus au regard des principes du code de bonne conduite;
- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination;
- prévoir une information complète sur la possibilité de déposer des réclamations à l'égard de l'ensemble des utilisateurs et rendre plus aisément accessible sur son site internet la procédure de traitement des réclamations;
- informer la CRE des résultats du programme immobilier de séparation des locaux et motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible.

##### • Nouvelles demandes

- maintenir son effort de formation et de sensibilisation des agents;
- tenir la CRE informée de l'avancement des travaux menés en matière de systèmes d'information;
- la filiale distribution doit mener sa politique de communication sans interférence de la part d'EDF;
- la filiale distribution doit publier sur son site internet la liste des membres du conseil de surveillance avec leur fonction éventuelle au sein du groupe.

#### Demande à EDF :

- une campagne d'information auprès des agents du fournisseur doit être menée par EDF afin de les sensibiliser sur les contraintes qui pèsent sur les agents d'ERD, notamment en matière d'ICS et de non-discrimination, quel que soit le fournisseur;
- le nom de la filiale ou la forme et les couleurs de son logo, ne doivent pas rappeler le fournisseur historique EDF et doivent dès lors être modifiés;
- les membres du conseil de surveillance de la filiale de distribution ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires d'EDF;
- les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance de la future filiale ne doivent pas remettre en cause son indépendance, ni impliquer un contrôle général et permanent ses activités;
- EDF doit s'interdire toute nomination de responsables de la filiale distribution qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables de la gestion de la filiale de distribution;
- la communication institutionnelle d'EDF ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel;
- EDF ne doit pas faire partie des comités de pilotage du projet expérimental de compteurs évolués; la filiale distribution doit gérer de manière indépendante ce projet relevant des activités de réseaux.

# → Gaz de France Réseau Distribution<sup>1</sup>

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

Le rapport annuel de GRD sur la mise en œuvre de son code de bonne conduite décrit en détail les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés ainsi que leurs résultats et les recommanda-

tions pour l'année 2008. Les principales conclusions des audits menés au cours de l'année sont reprises dans le rapport. Le détail de ces audits, par nature confidentiel, a pu être consulté par la CRE.

30

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Les services de la CRE ont pu constater au cours des audits menés dans les centres EGD au cours du troisième trimestre 2007 une continuité, d'une part, dans le travail de formation et de sensibilisation fait dans les centres, d'autre part, dans l'appropriation des principes des codes de bonne conduite par les agents.

Les agents interrogés maîtrisent les principes des codes de bonne conduite et les restituent de manière satisfaisante. Cela est facilité par le fait qu'une majorité des conseillers clientèle viennent des ex-pla-teaux ATCF (accueil technique clients-fournisseurs) et connaissent déjà la problématique de l'ouverture des marchés et les principes des codes de bonne conduite.

L'engagement du management en matière de formation, de contrôle et d'évaluation liés au code de bonne conduite est réel et correspond à l'implication qui a été relevée lors des audits menés en 2006. Les documents d'information sont largement diffusés.

Selon le rapport annuel de GRD, l'action s'est concentrée sur « l'application des engagements du code à l'ouverture du marché aux particuliers le 1<sup>er</sup> juillet 2007 et sur la préparation de la filialisation par un rappel de la confidentialité aux 1 800 personnes quittant le do-

maine régulé et l'intégration du code à la formation aux nouveaux métiers de 3 000 collaborateurs ».

En dépit de ce travail, quelques lacunes persistent. Ainsi, si les agents maîtrisent les principes et leurs implications, l'application concrète dans le cadre des processus et des pratiques quotidiennes n'est pas encore totalement aboutie.

La CRE a fait réaliser par un cabinet externe une enquête client mystère au cours du 3<sup>e</sup> trimestre 2007. Elle montre que les agents d'accueil n'ont pas toujours le réflexe de faire valoir que la continuité de la fourniture et les interventions sur le réseau dépendent du distributeur et non du fournisseur et qu'en conséquence un changement de fournisseur est sans impact sur ces services. Certains interlocuteurs ne répondent pas aux questions dans ce domaine. D'autres renvoient, à tort, sur les fournisseurs pour des questions relevant spécifiquement du gestionnaire de réseau. Si seule une minorité donne des réponses pouvant favoriser le fournisseur historique les efforts de GRD devront faire totalement disparaître cette minorité. L'enquête a été menée peu de temps après la mise en place des centres d'accueil, au cours du 3<sup>e</sup> trimestre 2007, et sera reconduite courant 2008 pour mesurer les évolutions.

L'assimilation des principes du code a été mesurée en mars 2007 par le baromètre de l'observatoire social de GRD.

1. Dans l'attente de la nouvelle organisation de la filiale distribution, Gaz de France Réseau Distribution (GRD) est, avec EDF Gaz de France Distribution (EGD) service partagé avec EDF Réseau Distribution (ERD), une des composantes du « Distributeur Gaz de France ». Il convient de noter qu'EGD, du fait des activités que lui confie la loi française, est un gestionnaire de réseaux au sens des directives européennes. Néanmoins, son double rattachement à ERD et GRD fait qu'il n'a pas élaboré de code de bonne conduite spécifique. Par simplification, GRD désignera l'ensemble GRD plus EGD, sauf si un point concerne spécifiquement EGD.

Questions	EGD	GRD
« Connaissez-vous les engagements du Code de bonne conduite » : Oui	81 %	95 %
Non-discrimination = « Traiter de la même façon tous les utilisateurs du réseau placés dans une même situation »	86 %	95 %
Transparence = « ...leur donner tous les éléments nécessaires à leur prise de décision »	77 %	88 %
Objectivité = « s'appuyer sur des règles établies pour les en informer et traiter leurs demandes »	42 %	80 %
ICS = « ne les communiquer qu'aux personnes autorisées (ex : le client) »	42 %	81 %

Bien qu'en légère progression par rapport à 2006, ces résultats doivent encore progresser au sein du distributeur.

Un renforcement de la politique de formation et d'information des agents, et en particulier des agents en contact avec le public, doit être maintenu.

Des agents d'EGD ont été et sont encore contactés par des agents du fournisseur EDF pour avoir des informations ponctuelles sur un site ou un client en se fondant sur leur appartenance au même groupe ou sur le fait qu'ils étaient d'anciens collègues.

La CRE demande à EDF et Gaz de France de prévoir que les agents de leurs entités fournisseurs bénéficient aussi de formations relatives aux principes des codes de bonne conduite afin de ne pas mettre les agents d'EGD en difficulté.

## 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

### 2.1. En matière de transparence

Les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire sont disponibles sur le site internet du distributeur.

Une des conclusions de l'enquête client mystère de la CRE a été qu'il était malaisé de trouver le numéro de téléphone du gestionnaire de réseau et que, lorsque l'interlocuteur se présente comme « Gaz de France », il est souvent difficile de lui faire dire s'il travaille pour la fourniture ou la gestion du réseau. Une action a été entreprise, en liaison avec la CRE, pour faciliter l'accès téléphonique de GRD en définissant les mots-clés associés à ces numéros. Le changement de dénomination devrait réduire les risques de confusion entre fournisseur et gestionnaire de réseau.

### 2.2. En matière de non-discrimination

Dans son rapport de 2006, la CRE avait demandé aux gestionnaires de réseaux de mettre en place un indicateur pour afficher, à l'intention des utilisateurs des réseaux, les progrès réalisés en termes de

non-discrimination. Cet indicateur devra s'appuyer sur les indicateurs déjà utilisés en interne par GRD et reflétant une combinaison de plusieurs paramètres dont, par exemple, le nombre de réclamations et leur délai moyen de traitement, le degré de diffusion et de connaissance par les agents des principes du code, la mise en application des règles de protection des ICS, le degré de transparence vis-à-vis des utilisateurs du réseau. Les réflexions de GRD sur le sujet se poursuivent.

## 3. Contrôles internes et externes

Le rapport sur l'application du code de bonne conduite de GRD détaille les résultats des contrôles et audits internes réalisés, ce qui est satisfaisant. Le rapport relève que « le contrôle de la mise en œuvre du code gagnera à être intégré au plan de contrôle interne du distributeur de gaz et à dépasser le seul aspect ICS ». Les codes doivent en effet insister sur le fait que la discrimination est tout aussi préjudiciable à l'ouverture du marché que la divulgation d'ICS.

Selon les mesures d'organisation figurant dans le code, un dispositif répartit les rôles entre :

- le contrôle managérial sur la mise en œuvre des actions du code ;
- le contrôle de conformité sur la réalité des actions engagées, leur efficacité et la validité des actions de vérification qui est assurée, a posteriori, par les structures d'audit de GRD, au travers d'analyses ou d'audits ponctuels.

Placé sous la responsabilité du délégué Risques Audit Conformité de GRD, ce deuxième contrôle est indépendant du management chargé de la mise en œuvre, grâce à un rattachement hiérarchique au Directeur de GRD.

Le programme du contrôle est établi chaque année, en collaboration avec la délégation Audit et Contrôle Interne d'EGD.

Outre les éléments communiqués par le management, le rapport s'appuie sur trois missions indépendantes réalisées tout au long de l'année par les auditeurs en 2007 :

- la politique relative aux relations avec les fournisseurs d'énergie au périmètre GRD, qui conclut à un fonctionnement satisfaisant de la concertation avec les fournisseurs ;
- la mise en œuvre du code, audit mené pour la première fois en 2007 au périmètre du distributeur de gaz par une mission regroupant des auditeurs provenant à la fois des structures d'audit de GRD et d'EGD. Ce rapport conclut à la nécessité de maintenir l'effort entrepris les années précédentes pour la mise en œuvre du code de bonne conduite. Celui-ci est en effet parfois délaissé au profit des contraintes de réorganisation en profondeur des services et de préparation de la filialisation ;
- l'efficacité du dispositif de contrôle interne du GRD, dont le constat est positif.

La nouvelle organisation consécutive à la création de la filiale distribution ainsi qu'à l'ouverture totale du marché du gaz, devra s'accompagner d'un renforcement du dispositif de contrôle et d'audit afin de s'assurer de l'adéquation des nouvelles structures et pratiques avec les exigences du code de bonne conduite.

Le dispositif de contrôle et d'audit mis en place par GRD est satisfaisant. Les audits spécifiques de conformité des pratiques et des processus par rapport aux engagements et au plan d'action, prévus dans le code de bonne conduite, sont réalisés de manière approfondie et sans complaisance. Une synthèse des principales conclusions est transmise à la direction de GRD et des mesures sont décidées pour corriger les faiblesses ou les manquements mis en évidence.

## 2. Le traitement des réclamations

Dans son rapport de 2006, la CRE a demandé qu'un dispositif de traitement des réclamations des clients soit prévu et rendu public, et que les gestionnaires de réseaux rendent publique la procédure de traitement des réclamations, à savoir : accusé de réception, délais de réponse et possibilité de recours. GRD a annexé la procédure de traitement des réclamations, élaborée en concertation avec les utilisateurs du réseau, au contrat d'acheminement sur le réseau de distribution. Il s'engage à traiter les réclamations formulées par les clients dans un délai maximum de 30 jours.

Chez EGD, le système de traitement des réclamations est en place et fonctionne. Cependant, sans mise en place d'indicateur ou de possibilité de croiser des réclamations permettant un suivi transversal, il est impossible d'assurer le suivi des réclamations pouvant relever des principes des codes mais qui ne sont pas formalisées en termes de discrimination ou d'absence de transparence. Interrogés sur ce point lors de la réunion de restitution des résultats de l'audit, ERD, GRD et EGD ont indiqué que les cellules d'écoute régionale allaient mettre en place des analyses transversales des réclamations.

Depuis avril 2007, GRD s'est doté d'un dispositif destiné à lui permettre d'avoir une vision sur l'ensemble des réclamations. Un réseau « réclamations distributeur de gaz » rassemble, tous les trimestres, les différents interlocuteurs d'EGD et de GRD afin

d'activer les coopérations et la coordination, et pour finaliser le déploiement total de l'organisation.

Depuis le 22 juin 2007, le distributeur de gaz dispose d'une base commune de suivi des réclamations. Toutes les réclamations qui arrivent des fournisseurs via différentes applications sont centralisées dans la base réclamations du distributeur de gaz (BRDG). Des travaux sont en cours afin de pouvoir isoler automatiquement les réclamations liées à la discrimination, l'absence d'objectivité, de transparence ou à la divulgation d'ICS.

À compter de janvier 2008, les fournisseurs pourront transmettre leurs réclamations à GRD et en suivre le traitement par l'intermédiaire du portail OMEGA.

Dans la plupart des régions, des descriptions de plans de performance de processus « écoute client » existent et tiennent compte du code. Les réclamations figurent en données d'entrée des revues de processus et les chargés de suivi des réclamations rencontrés lors des audits sont attentifs aux délais de traitement et à la qualité des réponses.

L'optimisation du dispositif de traitement des réclamations permettra au distributeur de gaz d'exploiter tous les résultats de l'écoute client et d'alimenter les différentes revues permettant le fonctionnement de la boucle d'amélioration.

### 3. La protection des ICS

#### 1. Mesures à l'égard des agents

GRD a mis en place une procédure pour la gestion du départ des agents vers les autres entités des groupes EDF ou Gaz de France. Elle prévoit, si nécessaire, une période transitoire sans accès aux ICS avant le départ effectif. Cette procédure a été déployée depuis décembre 2006 sur l'ensemble du territoire, mais son application est diversement mise en œuvre selon les régions.

#### 2. Mesures relatives au système d'information

Selon le rapport de GRD, le système d'information du distributeur de gaz s'est doté de frontières étanches. Depuis début mai 2007, la dissociation des systèmes d'information du distributeur et du commercialisateur est effective, ce qui garantit notamment une parfaite protection de la confidentialité des ICS du distributeur de gaz pour les 11 millions de clients. Le distributeur de gaz n'utilise plus aucune application informatique de la direction commerciale de Gaz de France. GRD travaille désormais sur ses propres bases de données avec ses propres applications.

Toutefois, l'ensemble des données relatives aux clients n'ayant pas pu être transféré sur le système d'information de la direction commerciale, celle-ci continue à accéder à une base de données du gestionnaire de réseau pour environ 10 % des clients n'ayant pas fait jouer leur éligibilité. Selon GRD, cette situation prendra fin courant 2008.

L'ensemble des habilitations informatiques ont été revues à l'occasion de la mise en place des accueils fournisseurs, soit 20 000 habilitations pour 3 500 agents. Les profils d'habilitation aux applications informatiques ont été déterminés en fonction des rôles exercés dans chaque métier. L'accès au logiciel de gestion des contrats d'accès au réseau se fait via un nouveau système d'habilitations. Le contrôle des retraits d'habilitations, des accès aux bases et systèmes d'informations reste un point à surveiller à l'occasion de la création de la filiale.

Malgré la séparation des systèmes d'information, GRD n'est pas aujourd'hui en conformité avec les exigences de la CRE du fait du maintien du partage d'une base de données avec le fournisseur de gaz.

#### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

Selon le rapport de GRD, « Les locaux du distributeur de gaz ont été progressivement séparés des

structures non régulées d'EDF ou de Gaz de France. Dans l'attente de l'achèvement des derniers aménagements immobiliers, les ultimes sites font l'objet de protections mobilières transitoires à minima de type 3 (« coffre »). Ces projets-cibles sont suivis (celui du siège de GRD est en cours de validation) et font l'objet de contrôles internes. À EGD, le suivi de ce programme est confié aux fonctions support et logistique nouvellement créées. Un état des lieux global a été dressé fin mars 2007 dans la perspective de l'achèvement du programme immobilier de l'ensemble des locaux concernés fin 2007. Un suivi, fondé sur un tableau de synthèse donnant une vision d'ensemble de l'état des sites, ainsi que des contacts réguliers au sein du distributeur de gaz, permettront d'améliorer le pilotage de ce dossier pour solder les derniers écarts dans les meilleurs délais. »

Pour la CRE, la séparation des locaux est nécessaire et s'entend comme l'exclusion de la cohabitation, dans un même immeuble de services du distributeur et d'autres services du groupe Gaz de France. En effet, outre que la séparation effective est plus difficile à contrôler au sein d'un même immeuble, le partage d'un bâtiment ne peut qu'entretenir la confusion entre les différentes entités du groupe dans l'esprit des observateurs extérieurs.

GRD informera la CRE des résultats du programme immobilier de séparation des locaux. Lorsqu'une telle séparation s'avère impossible, GRD doit le justifier.

#### 4. Le décret sur les informations commercialement sensibles

Dans son rapport de 2006, la CRE faisait remarquer que la rédaction des décrets sur les ICS comportait des ambiguïtés et que celles-ci conduisaient à des interprétations entraînant des atteintes au bon fonctionnement de la concurrence.

Dans une décision rendue le 27 septembre 2007, le Comité de règlement des différends et des sanctions de la CRE a eu à se prononcer sur la diffusion d'informations relatives aux points de comptage et d'estimation (PCE). Il a conclu que les adresses et les numéros des PCE sont des éléments nécessaires à l'accès efficace aux réseaux, ne sont pas des informations commercialement sensibles et qu'ils doivent donc être communiqués aux fournisseurs de gaz. GRD n'a pas fait appel de cette décision et a transmis la liste des PCE aux fournisseurs en ayant fait la demande.

## 4. Demandes de la CRE

L'organisation et les pratiques du distributeur Gaz de France permettent de prévenir les discriminations et d'assurer la confidentialité des ICS. Néanmoins, des améliorations devraient être apportées sur certains aspects et GRD devrait davantage afficher ses pratiques et son organisation afin d'apporter des garanties aux acteurs du marché quant à l'absence de tout risque de discrimination.

À ce titre,

- le distributeur Gaz de France doit maintenir son effort de formation et de sensibilisation des agents ;
- un indicateur pertinent permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination doit être mis en place ;
- GRD devra présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible.

# 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance de Gaz de France Réseau Distribution

34

## 1. Description du schéma de séparation juridique retenu par le distributeur

Conformément à l'obligation communautaire et nationale de séparation juridique au sein des entreprises verticalement intégrées entre l'activité de distribution et les autres activités non liées à la distribution, Gaz de France a lancé en 2007 les travaux de création de la filiale en charge des activités de distribution. Les modalités et le calendrier de cette séparation juridique ont été présentés à la CRE lors d'une audition organisée au deuxième trimestre 2007 pour vérifier que le projet était bien conforme aux exigences légales en matière d'indépendance.

### 1. Schéma de séparation juridique

Le schéma de séparation juridique consiste à créer une filiale en charge des activités de gestion de réseaux et à lui transférer, conformément à l'article 14 de la loi du 9 août 2004, l'ensemble des biens propres, autorisations, droits et obligations relatifs à l'activité de gestionnaire de réseau de distribution de gaz.

Ce schéma est conforme aux exigences communautaires et nationales dans la mesure où il aboutit à la création d'une entité juridiquement distincte de la maison mère, chargée de l'ensemble des activités liées à la gestion du réseau (exploitation, entretien et développement).

Conformément à la loi du 8 avril 1946, la future filiale aura un service commun avec la filiale de distribution créée par EDF.

### 2. Modalités financières de la filialisation

La loi du 7 décembre 2006 n'a pas précisé les modalités financières de la filialisation, ni les modalités de constitution du bilan d'ouverture de la future filiale de distribution de Gaz de France.

Gaz de France a fait le choix de la filialisation par voie de cession, sur la base d'une valorisation économique de l'activité, fondée sur une évaluation de la Base d'actifs régulés.

Ce choix entraîne à l'actif de la future filiale la comptabilisation d'un actif incorporel dont une partie est amortissable et une autre sera soumise à des tests de dépréciation. Cet actif incorporel est estimé à 11,4 G€<sup>1</sup>.

Le passif de la future filiale connaîtra un accroissement dans des proportions similaires, reflet du financement de cette opération par Gaz de France sous forme d'une augmentation de capital de la filiale et d'une dette actionnaire (i.e. du distributeur vis-à-vis de sa maison mère) aux conditions du marché.

La CRE a fait part à Gaz de France de ses réserves sur le mode de filialisation retenu. Les comptes de la future filiale vont en effet s'écarter substantiellement de l'image économique donnée par les comptes dissociés. Sa rentabilité sera durablement fragilisée par les conséquences du schéma de cession. En outre, le

1. Sous réserve des données définitives au 31/12/2007.

schéma retenu établit des flux financiers significatifs et durables entre l'activité de distribution et sa maison mère.

Dans ces conditions, la CRE sera particulièrement attentive à l'évolution des équilibres financiers futurs de la filiale et à la non-remise en cause éventuelle de l'indépendance du GRD du fait des conséquences financières du schéma retenu. Elle encourage en outre le GRD à refinancer de façon indépendante une partie de la dette contractée auprès de Gaz de France, afin de faire preuve d'autonomie sur ce plan.

## 2. Garanties d'indépendance

La filiale gestionnaire de réseaux de distribution devra bénéficier de fortes garanties d'indépendance dans ses relations avec la maison mère. Les statuts de GRD doivent prévoir qu'il dispose des moyens matériels et humains lui permettant d'agir en toute indépendance des entités chargées de la fourniture ou de la production.

Dans ce cadre, la CRE rappelle les demandes figurant dans son rapport de 2006 qui n'ont pas encore été prises en compte et formule de nouvelles demandes inhérentes à la séparation juridique.

### Dénomination et identité visuelle

La dénomination et l'identité visuelle de la filiale gestionnaire de réseaux de distribution doivent se distinguer de celles du fournisseur de l'entreprise intégrée, afin d'éviter toute confusion dans l'esprit des clients.

Comme l'a indiqué la CRE dans son rapport de 2006, ni le nom des entités nouvellement créées, ni la forme ou les couleurs de leurs logos, ne devront rappeler les fournisseurs historiques auxquels elles resteront liées au sein de leur groupe.

Cette distinction s'impose d'autant plus que différentes enquêtes et audits concluent à la méconnaissance par le grand public du nouveau contexte de séparation entre les entités distributeur et fournisseur Gaz de France et la délimitation des missions de chacune.

### Indépendance de décision

Conformément à l'article 13 de la directive du 26 juin 2003 et l'article 13 de la loi du 9 août 2004, l'indépendance de décision est censée être déjà effective pour le distributeur Gaz de France depuis

## 3. Date d'entrée en vigueur de la séparation juridique

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits. Gaz de France a indiqué que la date d'effet juridique de la filialisation sera le 31 décembre 2007. La CRE aura à l'égard de la future filiale les mêmes exigences que celles qu'elle a vis-à-vis des gestionnaires de réseaux de transport.

2004, indépendamment de la création d'une filiale en charge de la distribution. La maison mère pourra toutefois exercer ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement des actifs de la filiale et, dans ce cadre, approuver le plan financier annuel et plafonner globalement le niveau d'endettement de sa filiale.

En revanche, aux termes de la directive, la maison mère ne peut « donner des instructions au sujet de la gestion quotidienne, ni en ce qui concerne des décisions individuelles relatives à la construction ou à la modernisation de conduite de transport et de distribution qui n'excèdent pas les limites du plan financier qu'elle a approuvé ou de tout document équivalent ».

La CRE veillera à ce que la filiale distribution de Gaz de France bénéficie de l'indépendance de décision nécessaire pour accomplir les missions relatives à l'accès au réseau en toute indépendance.

### Garantie des intérêts professionnels

Les intérêts professionnels des « responsables de la gestion des gestionnaires de réseaux » doivent être garantis, comme l'imposent les directives. Les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de durée de mandat, de renouvellement, de rémunération. En effet, la loi du 9 août 2004 a visé uniquement la durée du mandat et la révocation des personnes assurant la direction générale et elle opère un renvoi explicite aux statuts qui « doivent comporter des dispositions propres à concilier l'indépendance d'action des responsables de la gestion du réseau et la préservation des droits des actionnaires ».

La durée du mandat du directeur général doit être au moins égale à celle du mandat des administrateurs afin de renforcer son indépendance par rapport à eux.

### **Composition des organes dirigeants – Information des administrateurs**

L'information des administrateurs représentant la maison mère dans la filiale gestionnaire de réseau de distribution de gaz doit tenir compte de la nécessité de préserver les intérêts du gestionnaire de réseaux et de ne pas privilégier le fournisseur appartenant à la maison mère par rapport aux autres fournisseurs.

Plus généralement, les entreprises verticalement intégrées doivent s'interdire toute nomination de responsables des gestionnaires de réseaux qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance. À ce titre, le directeur général doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs.

Par ailleurs, le conseil d'administration de la filiale gestionnaire de réseaux doit comporter des personnalités indépendantes.

Enfin, la liste des membres du conseil d'administration doit être publiée en indiquant, le cas échéant, leurs fonctions au sein de la maison mère.

L'information des représentants de Gaz de France dans le conseil d'administration de la filiale gestionnaire de réseaux doit tenir compte de la nécessité de préserver les intérêts de celle-ci et de ne pas privilégier le fournisseur appartenant à la maison mère par rapport aux autres fournisseurs. Toutefois, en l'état actuel de la réglementation, un administrateur a le droit d'accéder en permanence à toute information et d'en faire part à son mandant. Il serait donc logique, conformément à la possibilité de dérogation au droit des sociétés prévue par l'article la loi du 9 août 2004, que la loi interdise expressément la communication aux admi-

nistrateurs des gestionnaires de réseaux désignés par la maison mère d'informations propres à l'activité de réseau pouvant apporter un avantage concurrentiel à la maison mère.

### **Recours aux services de la maison mère**

Le recours aux services de la maison mère est susceptible de porter atteinte à l'indépendance de la filiale. C'est tout particulièrement le cas de la gestion de la trésorerie, des ressources humaines et de la comptabilité.

Le recours doit être limité aux cas où il est impossible à la filiale d'assurer elle-même ce service dans des conditions économiques acceptables. En aucun cas il ne doit faire obstacle à l'indépendance de la filiale sur le plan de l'organisation et de la prise de décision. Il doit résulter d'un choix de la filiale, ne pas être la source de subventions croisées et il doit être concrétisé par des contrats susceptibles d'être audités.

Comme cela a été fait en 2007 pour les gestionnaires de réseaux de transport, la CRE effectuera des audits auprès de la filiale distribution de Gaz de France portant sur la politique de sous-traitance.

### **Politique de communication**

La politique de communication de la filiale gestionnaire de réseau doit être menée en toute indépendance de l'entreprise intégrée.

Par ailleurs, la maison mère doit s'abstenir de mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions de la filiale gestionnaire de réseau ainsi que toute communication associant les activités concurrentielles.

### 3. Demandes de la CRE

La CRE sera vigilante sur les conditions de mise en place de la future filiale de distribution et sur les garanties d'indépendance dont elle disposera. À ce titre,

- le nom de la filiale ou la forme et les couleurs de son logo, ne doivent pas rappeler le fournisseur historique Gaz de France ;
- les administrateurs de la filiale de distribution doivent être indépendants des activités concurrentielles de Gaz de France ;
- la durée du mandat du directeur général de la filiale distribution doit être alignée sur celle du mandat de ses administrateurs ;

- Gaz de France ne doit pas mélanger les activités régulées et les activités non-régulées dans la communication externe ;
- Gaz de France doit prévoir dans les statuts de la filiale des moyens suffisants pour assurer l'indépendance de la filiale.

Par ailleurs, la filiale distribution doit publier sur son site internet la liste des administrateurs avec leur fonction éventuelle au sein du groupe.

#### Récapitulatif des demandes de la CRE

##### Demandes au distributeur Gaz de France :

###### • Demandes de 2006 non satisfaites

- définir et mettre en place un indicateur de non-discrimination ;
- procéder à une analyse croisée des réclamations pour déceler d'éventuelles discriminations ;
- informer la CRE des résultats du programme immobilier de séparation des locaux et motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible.

###### • Nouvelles demandes

- maintenir son effort de formation et de sensibilisation des agents ;
- publier sur son site internet la liste des administrateurs avec leur fonction éventuelle au sein du groupe ;
- séparer complètement les bases de données clients.

##### Demande à Gaz de France :

- lancer une campagne d'information auprès des agents du fournisseur afin de les sensibiliser sur les contraintes qui pèsent sur les agents de GRD, notamment en matière d'ICS et de non-discrimination, quel que soit le fournisseur
- distinguer la dénomination et l'identité visuelle du gestion-

naire de réseaux de celles du fournisseur ;

- aligner la durée du mandat du directeur général de la filiale distribution sur celle de ses administrateurs ;
- laisser aux responsables du gestionnaire de réseaux une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003 ;
- permettre au gestionnaire de réseaux de mener sa politique de communication sans interférence de la part du fournisseur ;
- ne pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel dans la communication institutionnelle de Gaz de France ;
- ne pas procéder à des nominations d'administrateurs ou de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendraient à l'exigence d'indépendance ;
- laisser au responsable du distributeur une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ;
- prévoir dans les statuts, outre la durée du mandat et la révocation, des dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

# → Électricité de Strasbourg

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

Électricité de Strasbourg (ES) n'a pas modifié son code de bonne conduite pour l'année 2007. Tenant compte de la demande de la CRE, ES a amélioré l'accessibilité au code de bonne conduite sur son site internet, qui demeure toutefois partagé avec le fournisseur.

ES indique que le code de bonne conduite sera revu à l'automne 2007. Le rapport sur le respect du code de bonne conduite précise que la nouvelle version du code

prendra en compte la remarque de la CRE insistant sur le fait que la discrimination est tout aussi préjudiciable à l'ouverture du marché que la divulgation d'ICS.

Le rapport d'ES indique sommairement les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés et les perspectives pour 2008. ES doit davantage décrire les mesures prises ainsi que les résultats des contrôles et audits, internes et externes.

38

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Des actions de formation et de sensibilisation ont été menées en 2007 auprès des responsables lors de réunions spécifiques et ensuite auprès des agents. La sensibilisation à la non-discrimination sera renouvelée en 2008 dans le cadre du déploiement d'un plan d'action plus général sur la confidentialité.

Lors de l'embauche ou d'un changement de fonction, les agents reçoivent une information particulière portant sur les principes du code de bonne conduite.

Le règlement intérieur d'ES, applicable à tous les agents, intègre un chapitre relatif au code de bonne conduite.

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

Le principe de non-discrimination est pris en compte dans les référentiels « métier ». En effet, dans le cadre de la certification ISO, toutes les procédures ont été décrites avec une identification des risques intégrant la non-discrimination.

Dans ses rapports de 2005 et 2006, la CRE soulignait qu'« un indicateur de suivi doit être défini et publié par les gestionnaires de réseaux, afin de pouvoir mieux apprécier le respect des engagements souscrits ». À ce jour, ES ne publie pas d'indicateurs permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination. Ces indicateurs pourraient être fondés,

à titre d'exemple, sur le nombre de réclamations, leurs délais de traitement, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS.

En matière de transparence, le gestionnaire de réseaux publie sur internet les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire : modèles de contrats d'accès, documentation technique de référence et catalogue des prestations. Toutefois, la documentation technique de référence demeure lacunaire et doit être complétée dans le sens de la demande formulée dans le rapport de la CRE de 2006, notamment en matière de raccordement.

Dans le cadre de son engagement de transparence et conformément à l'article 15.2.d de la directive du 26 juin 2003, ES doit publier son rapport annuel sur l'application de son code de bonne conduite. Si ES estimait que certaines informations figurant dans ce rapport ne devaient pas être publiées, il lui appartenait de justifier du caractère confidentiel s'opposant à leur divulgation.

#### 3. Contrôles et audits

L'évaluation et le suivi des dispositions en matière de code de bonne conduite sont intégrés dans le dispositif général d'audit et de contrôle d'ES. Un délégué à l'audit désigné par le directeur général d'ES est chargé plus particulièrement du respect du code et de l'élaboration du rapport annuel transmis à la CRE.

## 2. Le traitement des réclamations

Une procédure de traitement des réclamations des clients et des fournisseurs a été déployée. Par ailleurs, un formulaire « réclamation » dans l'espace personnalisé des fournisseurs d'électricité sur le portail du distributeur devrait être mis en place fin 2007. Un

formulaire « réclamation » doit être également proposé aux clients et publié sur le site internet d'ES.

À ce jour, aucune réclamation relative à un cas de discrimination n'a été exprimée.

## 3. La protection des ICS

### 1. Mesures à l'égard des agents

Les agents sont sensibilisés en matière de confidentialité. Une nouvelle action d'information de l'ensemble des agents sera menée en 2008.

Les engagements de confidentialité des sous-traitants seront consolidés et feront l'objet d'un audit en 2008. Par ailleurs, un audit concernant la suppression des habilitations informatiques sera mené en 2008 afin de mettre en place des procédures garantissant l'adéquation des accès informatiques suite à un changement de poste.

Aucune procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur n'est prévue. Une telle procédure doit être mise en place afin de prévenir les risques de divulgation d'ICS.

### 2. Mesures relatives au système d'information

Le gestionnaire de réseaux ne dispose pas de systèmes d'information séparés de ceux du fournisseur. Néanmoins, des actions destinées à la protection des ICS, en particulier par la restriction des accès aux systèmes d'information et aux locaux dépositaires de ces informations aux seuls salariés concernés ont été mises en œuvre.

Le cloisonnement des systèmes d'information est primordial pour que l'ensemble des fournisseurs aient accès aux bases de données du distributeur dans les mêmes conditions. Afin d'apporter cette garantie, les bases de données du gestionnaire doivent être cloisonnées de celles du fournisseur.

### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

La sécurisation des accès aux parties des bâtiments occupées par le distributeur est effective. Parmi les améliorations envisagées en 2008 par ES, figurent le renouvellement du système de contrôle d'accès par badges électroniques et une revue des accès physiques à certains bâtiments.

Toutefois, l'absence de séparation totale des locaux est génératrice de risques juridiques pour les opérateurs et les agents au regard de leurs obligations en matière de protection des ICS. Pour apporter toutes les garanties nécessaires aux acteurs de marché, il est nécessaire que l'ensemble des bâtiments du distributeur soient séparés physiquement de ceux de la maison mère et non pas uniquement pourvus d'accès sécurisés. Lorsqu'une telle séparation s'avère impossible, ES doit le justifier auprès de la CRE.

## 4. Demandes de la CRE

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

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

- publier son rapport annuel relatif à l'application du code de bonne conduite ;
- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination ;
- établir une procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur ;

- procéder au cloisonnement des systèmes d'information du gestionnaire de réseaux ;
- présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible ;
- compléter la publication de sa documentation technique de référence ;
- afficher, notamment sur son site internet, le dispositif de recueil et de traitement des réclamations mis en place.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance du gestionnaire de réseaux publics de distribution Électricité de Strasbourg

### 1. Description du schéma de séparation juridique

Afin de respecter l'obligation communautaire et nationale de séparation juridique au sein des entreprises verticalement intégrées entre l'activité de distribution et les autres activités non liées à la distribution, ES a envisagé différentes options. Ces options ont été présentées à la CRE lors des auditions organisées au deuxième trimestre 2007 pour vérifier que le projet de séparation juridique était bien conforme aux exigences légales en matière d'indépendance.

Lors de cette audition, la CRE a exprimé ses réserves sur le schéma de filialisation du fournisseur qui semblait être privilégié par ES et lui a recommandé de consulter les services de la Commission européenne.

#### 1. Schéma de séparation juridique retenu

Le schéma de séparation juridique retenu par ES consiste à créer une filiale chargée de la fourniture des clients bénéficiant du tarif réglementé et des clients ayant exercé leur éligibilité, tout en maintenant le gestionnaire de réseaux de distribution au sein de la maison mère. Cette solution a été actée par une décision du conseil d'administration exceptionnel d'ES du 1<sup>er</sup> juin 2007.

Ce schéma est conforme à l'article 14 de la loi du 9 août 2004 qui prévoit que la séparation juridique des ELD peut se traduire par le transfert à une entreprise juridiquement distincte « des biens de toute nature non liés à l'activité de gestionnaire de réseaux de dis-

tribution d'électricité ou de gaz naturel, avec les autorisations, droits et obligations qui y sont attachés ».

Toutefois, ce schéma n'est pas conforme à la directive du 26 juin 2003. En effet, dans cette organisation, la maison mère contiendra le gestionnaire de réseaux et assurera le contrôle de la filiale chargée de la fourniture. Il incombe donc à ES de mettre en place et de présenter à la CRE les modes de fonctionnement qui permettront de garantir réellement l'indépendance du gestionnaire de réseaux.

#### 2. Date d'entrée en vigueur de la séparation juridique

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits.

Toutefois, la mise en œuvre de la filiale chargée de la fourniture le 1<sup>er</sup> janvier 2009 est trop tardive et fragilise la position juridique d'ES au regard de ses obligations communautaires et nationales.

La CRE aura à l'égard du gestionnaire de réseaux de distribution les mêmes exigences que celles qu'elle a à l'égard des filiales de distribution ou de transport des autres groupes intégrés.

### 2. Garanties d'indépendance

Au-delà de la restructuration des opérateurs en vue de la séparation juridique des entités distributeur et fournisseur, la CRE attache une importance particulière aux garanties d'indépendance dont bénéficiera le gestionnaire de réseaux de distribution dans ses relations avec la maison mère et la filiale chargée de la fourniture.

La CRE examinera les statuts de la maison mère et contrôlera que le gestionnaire de réseaux dispose des moyens matériels et humains lui permettant d'agir en toute indépendance.

Cela est d'autant plus le cas pour ES que la solution retenue implique le maintien du gestionnaire de réseaux au sein de la maison mère qui contrôlera également la filiale fourniture.

Dans ce cadre, la CRE rappelle les demandes figurant dans son rapport de 2006 qui n'ont pas encore été prises en compte et formule de nouvelles demandes inhérentes à la séparation juridique.

## Dénomination et identité visuelle

La dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur, afin d'éviter toute confusion dans l'esprit des clients. Ni le nom du gestionnaire de réseaux, ni la forme ou les couleurs de son logo, ne devront rappeler le fournisseur historique filiale du groupe ES.

Or, les projets de logos présentés par ES lors de l'audition devant la CRE le 15 novembre 2007, impliquent une confusion certaine pour le grand public entre les entités distribution et fournisseur et ne sont pas de nature à faciliter l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence.

## Indépendance de décision

Les responsables du gestionnaire de réseaux, même s'il n'est pas filialisé, doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003. La maison mère pourra toutefois exercer ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement des actifs du gestionnaire de réseaux et dans ce cadre elle pourra approuver le plan financier annuel et de plafonner globalement le niveau d'endettement.

En revanche, aux termes de la directive, la maison mère ne peut « donner des instructions au sujet de la gestion quotidienne, ni en ce qui concerne des décisions individuelles relatives à la construction ou à la modernisation de lignes de transport qui n'excèdent pas les limites du plan financier qu'elle a approuvé ou de tout document équivalent ».

Les limites du plan financier ne doivent pas être de nature à constituer un moyen pour la maison mère de contrôler l'activité du gestionnaire de réseaux.

## Garantie des intérêts professionnels

Les intérêts professionnels des responsables du gestionnaire de réseaux doivent être garantis, comme

l'impose la directive. Les statuts d'ES doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de durée de mandat, de renouvellement, de rémunération et d'avancement.

## Information des administrateurs de la maison mère

L'information des administrateurs d'ES sur les activités du gestionnaire de réseaux doit tenir compte de la nécessité de préserver les intérêts du gestionnaire de réseaux et de ne pas privilégier la filiale chargée de la fourniture par rapport aux autres fournisseurs.

## Responsables du gestionnaire de réseaux

Les entreprises verticalement intégrées doivent s'interdire toute nomination de responsables des gestionnaires de réseaux qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance.

Par ailleurs, le responsable du distributeur doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs.

## Recours aux services de la maison mère

Le recours aux services d'ES doit tenir compte de trois exigences :

- le distributeur doit disposer de la possibilité de recourir à des prestataires tiers si cela correspond à ses intérêts ;
- des protocoles formalisés et pouvant être audités doivent être établis entre le distributeur et les services ;
- les agents des services d'ES doivent être sensibilisés en matière de confidentialité des ICS.

## Politique de communication

ES ainsi que la filiale chargée de la fourniture doivent s'abstenir de mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions du gestionnaire de réseaux ainsi que toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées.

### 3. Demandes de la CRE

La CRE sera vigilante sur les conditions de mise en place de la séparation juridique et sur les garanties d'indépendance dont disposera le gestionnaire de réseaux de distribution. À ce titre,

- la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur ; les projets envisagés par ES doivent prendre en compte cette exigence d'indépendance ;
- le gestionnaire de réseaux doit être doté d'un site internet distinct ;
- les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003 ;
- le gestionnaire de réseaux doit mener sa politique de communication sans interférence de la part du fournisseur ;

- la communication institutionnelle d'ES ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel ;
- ES doit s'interdire toute nomination de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendraient à l'exigence d'indépendance ;
- le responsable du distributeur doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

#### Récapitulatif des demandes de la CRE

##### Demandes au gestionnaire de réseaux :

###### • Demandes de 2006 non satisfaites

- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination ;
- procéder au cloisonnement des systèmes d'information du gestionnaire de réseaux ;
- présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et à motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible ;
- compléter la publication de sa documentation technique de référence ;
- afficher, notamment sur son site internet, le dispositif de recueil et de traitement des réclamations mis en place.

###### • Nouvelles demandes

- publier son rapport annuel relatif à l'application du code de bonne conduite ;
- établir une procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur.

##### Demandes à ES :

- la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur ; les projets envisagés par ES doivent prendre en compte cette exigence d'indépendance ;
- le gestionnaire de réseaux doit être doté d'un site internet distinct ;
- les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003 ;
- le gestionnaire de réseaux doit mener sa politique de communication sans interférence de la part du fournisseur ;
- la communication institutionnelle d'ES ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel ;
- ES doit s'interdire toute nomination de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendraient à l'exigence d'indépendance ;
- le responsable du distributeur doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

# → Sorégies

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

Conformément à la demande de la CRE dans son rapport de 2006, Sorégies a élaboré et publié sur son site internet un code de bonne conduite.

Le rapport de Sorégies de mise en œuvre de son code de bonne conduite indique sommairement les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés et les perspectives pour l'année suivante. Sorégies doit davantage décrire les mesures prises ainsi que les résultats des contrôles et audits internes et externes.

43

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Les agents du gestionnaire ont fait l'objet d'une information en matière de code de bonne conduite en 2006 et 2007.

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

En matière de transparence, le gestionnaire de réseaux Sorégies publie sur son site internet les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire : modèles de contrats d'accès, documentation technique de référence et catalogue de prestations. Toutefois, la documentation technique de référence demeure lacunaire et doit être complétée dans le sens de la demande formulée dans le rapport de la CRE de 2006, notamment en matière de raccordement.

Dans ses rapports de 2005 et 2006, la CRE soulignait qu'« un indicateur de suivi doit être défini et publié

par les gestionnaires de réseaux, afin de pouvoir mieux apprécier le respect des engagements souscrits ». À ce jour, Sorégies ne publie pas d'indicateurs permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination. Ces indicateurs pourraient être fondés, à titre d'exemple, sur le nombre de réclamations, leurs délais de traitement, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS.

Une enquête client mystère visant à vérifier la bonne application par les distributeurs des obligations de non-discrimination, de transparence et de protection des ICS sera conduite courant 2008.

#### 3. Contrôles et audits

Le respect des engagements souscrits dans le code est contrôlé par le responsable qualité-sécurité-environnement, rattaché directement à la direction générale de la société.

### 2. Le traitement des réclamations

Le système de management de la qualité intègre un système de suivi des réclamations relatives à la transparence et à la non-discrimination.

À ce jour, aucune réclamation relative à un cas de discrimination n'a été exprimée.

La CRE demande que toute expression de l'insatisfaction des utilisateurs de réseaux, quel que soit le support, soit traitée comme une réclamation.

### 3. La protection des ICS

#### 1. Mesures à l'égard des agents

Les agents ont été sensibilisés en matière de confidentialité. Toutefois, aucune procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur n'est prévue. Une telle procédure doit être mise en place afin de prévenir les risques de divulgation d'ICS.

#### 2. Mesures relatives au système d'information

Sorégies a poursuivi en 2007 l'adaptation de son système d'information, notamment en assurant la gestion des clients ayant exercé leur éligibilité dans deux systèmes d'information différents, un pour le distributeur, l'autre pour le fournisseur. Ces deux systèmes sont séparés physiquement.

Le cloisonnement des systèmes d'information est primordial afin que l'ensemble des fournisseurs

aient accès aux bases de données du distributeur dans les mêmes conditions. Cela doit concerner l'ensemble des clients, qu'ils aient ou non fait jouer leur éligibilité.

#### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

Le rapport annuel transmis par Sorégies indique que la séparation des locaux entre la filiale de distribution et Sorégies sera effective au 1<sup>er</sup> janvier 2008.

Pour apporter toutes les garanties nécessaires aux acteurs de marché, il est nécessaire que l'ensemble des bâtiments du gestionnaire soient séparés physiquement de ceux de la maison mère et non pas uniquement pourvus d'accès sécurisés. Lorsqu'une telle séparation s'avère impossible, le distributeur doit le justifier auprès de la CRE.

### 4. Demandes de la CRE

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

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

- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination ;
- procéder au cloisonnement des systèmes d'information du gestionnaire de réseaux ;

- présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible ;
- compléter la publication de sa documentation technique de référence ;
- afficher, notamment sur son site internet, le dispositif de recueil et de traitement des réclamations mis en place ;
- établir une procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance de Sorégies Réseaux de distribution

### 1. Description du schéma de séparation juridique retenu par Sorégies

Afin de respecter l'obligation communautaire et nationale de séparation juridique au sein des entreprises verticalement intégrées entre l'activité de distribution et les autres activités non liées à la distribution, Sorégies a envisagé différentes options. Ces options ont été présentées à la CRE lors des auditions organisées au deuxième trimestre 2007 pour vérifier que leur projet de séparation juridique était bien conforme aux exigences légales en matière d'indépendance.

#### 1. Schéma de séparation juridique retenu

La séparation juridique retenue par Sorégies a abouti à la création le 5 juillet 2007 d'une filiale gestionnaire de réseaux publics d'électricité, dénommée Sorégies Réseaux de distribution, à directoire et conseil de surveillance. À terme, une fusion avec Sorégies Deux-Sèvres devrait avoir lieu, avec un seul distributeur pour les départements de la Vienne et des Deux-Sèvres.

Ce schéma est conforme aux exigences communautaires dans la mesure où il aboutit à la création d'une entité juridiquement distincte de la maison mère, chargée de l'ensemble des activités liées à la gestion de réseaux (exploitation, entretien et développement). Il est également conforme aux dispositions de la loi du 9 août 2004 dont l'article 14 prévoit, pour les ELD, la possibilité que la séparation juridique se traduise par le transfert à une filiale de l'ensemble des éléments nécessaires à l'activité du gestionnaire de réseaux.

## 2. Garanties d'indépendance

Au-delà de la restructuration des opérateurs en vue de la séparation juridique des entités distributeur et fournisseur, la CRE attache une importance particulière aux garanties d'indépendance dont bénéficiera la filiale gestionnaire de réseaux de distribution dans ses relations avec la maison mère.

Ainsi, comme elle l'a indiqué dans son rapport d'activité de juin 2007, la CRE contrôlera que la filiale gestionnaire de réseaux de distribution dispose des moyens matériels et humains lui permettant d'agir en toute indépendance des entités chargées de la fourniture ou de la production.

Dans ce cadre, la CRE rappelle les demandes figurant dans son rapport de 2006 qui n'ont pas encore été prises en compte et formule de nouvelles demandes inhérentes à la séparation juridique.

### Dénomination et identité visuelle

La dénomination et l'identité visuelle de la filiale gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur de l'entreprise intégrée Sorégies, afin d'éviter toute confusion dans l'esprit des clients. Ni le nom des entités nouvellement créées, ni la forme ou les couleurs de leurs logos, ne devront rappeler les fournisseurs historiques auxquels elles resteront liées au sein de leur groupe.

La dénomination de la nouvelle filiale gestionnaire de réseaux (Sorégies réseaux de distribution) induit une confusion certaine pour le grand public entre la filiale distribution et le fournisseur et n'est pas de nature à faciliter l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence.

## 2. Date d'entrée en vigueur de la séparation juridique

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits.

La filiale gestionnaire de réseaux a été créée le 5 juillet 2007 et sera effective au 1<sup>er</sup> janvier 2008. La CRE aura à l'égard de la future filiale de distribution les mêmes exigences que celles qu'elle a à l'égard des autres filiales de distribution ou de transport.

### Indépendance de décision

Les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003. La maison mère pourra toutefois exercer ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement des actifs de la filiale et dans ce cadre elle pourra approuver le plan financier annuel et plafonner globalement le niveau d'endettement de sa filiale.

En revanche, aux termes de la directive, la maison mère ne peut « donner des instructions au sujet de la gestion quotidienne, ni en ce qui concerne des décisions individuelles relatives à la construction ou à la modernisation de lignes de transport qui n'excèdent pas les limites du plan financier qu'elle a approuvé ou de tout document équivalent ».

Les limites du plan financier ne doivent pas être de nature à constituer un moyen pour la maison mère de contrôler l'activité de la filiale.

### Garantie des intérêts professionnels

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

Les statuts de Sorégies réseaux de distribution n'apportent pas les garanties d'indépendance requises par les dispositions nationales et communautaires. Ainsi, le conseil de surveillance peut retirer au président du directoire son titre sur simple délibération. De même, la durée du mandat du directeur général n'est pas dé-

terminée. En matière de rémunération des membres du directoire, il appartient du conseil de surveillance de fixer le mode et le montant de la rémunération qui peut être fixe ou proportionnelle aux bénéfices.

Ces dispositions sont de nature à remettre en cause l'indépendance des responsables du gestionnaire de réseaux et doivent être modifiées.

### **Composition des organes dirigeants – Information des membres du conseil de surveillance**

Sorégies doit s'interdire toute nomination de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance. Cette exigence figure dans le projet de directive modifiant la directive du 26 juin 2003, publié par la Commission européenne.

Par ailleurs, le conseil de surveillance de la filiale gestionnaire de réseaux doit comporter des personnalités indépendantes.

Enfin, la liste des membres du conseil de surveillance doit être publiée en indiquant, le cas échéant, leurs fonctions au sein de Sorégies.

Le président du directoire doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs et membres du directoire.

Le principe d'indépendance ne pourra être totalement respecté tant que le droit des sociétés permet aux ad-

ministrateurs ou membres du conseil de surveillance d'accéder à toutes les informations qui leur semblent nécessaires. L'application de cette règle conduirait à faire remonter au sein de la société-mère des informations qui, connues du fournisseur, lui donneraient un avantage concurrentiel, ce qu'interdisent les directives. Il serait donc logique que la loi prévoit, sur ce point, une dérogation au droit des sociétés.

### **Recours aux services de la maison mère**

Le recours aux services de Sorégies doit tenir compte de trois exigences :

- le distributeur doit disposer de la possibilité de recourir à des prestataires tiers si cela correspond à ses intérêts ;
- des contrats formalisés et pouvant être audités doivent être établis entre le distributeur et Sorégies ;
- les agents des services de Sorégies doivent être sensibilisés en matière de confidentialité des ICS.

### **Politique de communication**

La politique de communication de la filiale gestionnaire de réseaux doit être menée en toute indépendance de Sorégies.

Par ailleurs, Sorégies ne doit pas mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions de la filiale gestionnaire de réseaux ainsi que toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées.

## **3. Demandes de la CRE**

La CRE sera vigilante sur les conditions de mise en place de la séparation juridique et sur les garanties d'indépendance dont disposera le gestionnaire de réseaux de distribution. À ce titre,

- la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur ;
- le gestionnaire de réseaux doit être doté d'un site internet distinct ;
- les membres du conseil de surveillance de la filiale de distribution ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires Sorégies ;
- les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003 ;
- la filiale distribution doit mener sa politique de communication sans interférence de la part de Sorégies. Par ailleurs, la communication institutionnelle de Sorégies ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel ;

- les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance de la filiale ne doivent pas remettre en cause cette indépendance, ni impliquer un contrôle général et permanent des activités de la filiale ;
- Sorégies doit s'interdire toute nomination de responsables de la filiale distribution qui contreviendraient à l'exigence d'indépendance. Le président du directoire doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ou membres du directoire ;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent être modifiés afin de prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux ;
- la filiale distribution doit publier sur son site internet la liste des membres du conseil de surveillance avec leur fonction éventuelle au sein de Sorégies.

## Récapitulatif des demandes de la CRE

### Demandes à Sorégies réseaux de distribution :

#### • Demandes de 2006 non satisfaites

- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination ;
- procéder au cloisonnement des systèmes d'information du gestionnaire de réseaux ;
- présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et à motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible ;
- compléter la publication de sa documentation technique de référence ;
- afficher, notamment sur son site internet, le dispositif de recueil et de traitement des réclamations mis en place.

#### • Nouvelles demandes

- établir une procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur ;
- mettre en place un site internet propre au gestionnaire de réseaux ;
- publier sur son site internet la liste des membres du conseil de surveillance avec leur fonction éventuelle au sein de Sorégies.

### Demandes à Sorégies :

- la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur ;
- les membres du conseil de surveillance de la filiale de distribution ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires de Sorégies ;
- les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003 ;
- la filiale distribution doit mener sa politique de communication sans interférence de la part de Sorégies. Par ailleurs, la communication institutionnelle de Sorégies ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel ;
- les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance de la filiale ne doivent pas remettre en cause cette indépendance, ni impliquer un contrôle général et permanent des activités de la filiale ;
- Sorégies doit s'interdire toute nomination de responsables de la filiale distribution qui contreviendraient à l'exigence d'indépendance. Le président du directoire doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ou membres du directoire ;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

# → Sorégies Deux-Sèvres

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

Sorégies Deux-Sèvres (ex. Régie du syndicat intercommunal d'énergies des Deux-Sèvres) n'a pas modifié son code de bonne conduite. Pour l'année 2007, un plan d'action a été validé par le directeur général du distributeur pour consolider les travaux effectués en matière d'information des agents et de séparation des bases de données.

Le rapport de Sorégies Deux-Sèvres de mise en œuvre de son code de bonne conduite indique sommairement les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés et les perspectives pour l'année suivante. Sorégies Deux-Sèvres doit davantage décrire les mesures prises ainsi que les résultats des contrôles et audits.

48

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Le code de bonne conduite a fait l'objet d'une communication auprès des agents lors de réunions d'information au cours desquelles le responsable du distributeur a rappelé les obligations de chacun.

Par ailleurs, une note de service de la direction générale prescrit à tous les agents en relation avec les utilisateurs et les fournisseurs une obligation de respect des règles de non-discrimination et de confidentialité des ICS.

Enfin, le code de bonne conduite est remis et expliqué à chaque nouvel embauché par son responsable.

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

Dans le cadre de la certification ISO, toutes les procédures du distributeur ont été décrites. Les audits internes et externes n'ont pas détecté d'écarts majeurs entre les pratiques et ces procédures.

En matière de transparence, le distributeur Sorégies Deux-Sèvres publie sur son site internet, les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire : modèles de contrats d'accès, do-

umentation technique de référence et catalogue de prestations. Toutefois, la documentation technique de référence demeure lacunaire et doit être complétée dans le sens de la demande formulée dans le rapport de la CRE de 2006, notamment en matière de raccordement.

Dans ses rapports de 2005 et 2006, la CRE soulignait qu'« un indicateur de suivi doit être défini et publié par les gestionnaires de réseaux, afin de pouvoir mieux apprécier le respect des engagements souscrits ». À ce jour, Sorégies Deux-Sèvres ne publie pas d'indicateurs permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination. Ces indicateurs pourraient être fondés, à titre d'exemple, sur le nombre de réclamations, leurs délais de traitement, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS.

#### 3. Contrôles et audits

Le responsable du distributeur est garant du respect de l'application du code de bonne conduite. À cet effet, il désigne un auditeur qui contrôle la mise en place des règles décrites et rédige le rapport annuel permettant de proposer des actions correctives et préventives par processus.

## 2. Le traitement des réclamations

Une procédure de traitement des réclamations des clients et des fournisseurs a été mise en place. Tout client a la possibilité de saisir le distributeur pour le non-respect des engagements pris en matière de non-discrimination ou de transparence.

À ce jour, aucune réclamation relative à un cas de discrimination n'a été exprimée.

La CRE demande que toute expression de l'insatisfaction des utilisateurs de réseaux, quel que soit le support, soit traitée comme une réclamation.

## 3. La protection des ICS

### 1. Mesures à l'égard des agents

Les agents ont été sensibilisés en matière de confidentialité. Une nouvelle action de sensibilisation de l'ensemble des agents aux problèmes de confidentialité a été menée en 2007. De même, en cas de recours au personnel intérimaire, le contrat rappelle l'obligation de confidentialité.

Aucune procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur n'est prévue. Une telle procédure doit être mise en place afin de prévenir les risques de divulgation d'ICS.

### 2. Mesures relatives au système d'information

Sorégies Deux-Sèvres dispose actuellement de deux bases de données clientèle, une spécifique au distri-

buteur et une concernant la fourniture. Chaque base est accessible par des agents habilités. L'objectif de Sorégies Deux-Sèvres est de procéder à la séparation complète des bases.

Le cloisonnement des systèmes d'information est primordial afin que l'ensemble des fournisseurs aient accès aux bases de données du gestionnaire de réseaux dans les mêmes conditions. Cela doit concerner l'ensemble des clients, qu'ils aient ou non fait jouer leur éligibilité.

### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

Sorégies Deux-Sèvres indique que la séparation des locaux entre la maison mère et la filiale chargée de la distribution a été effectuée depuis 2006.

## 4. Demandes de la CRE

L'organisation et les procédures de Sorégies Deux-Sèvres sont de nature à prévenir les discriminations et d'assurer la confidentialité des ICS.

Néanmoins, des améliorations devraient être apportées. À ce titre, Sorégies Deux-Sèvres doit :

- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination ;

- établir une procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur ;
- procéder au cloisonnement des systèmes d'information du gestionnaire de réseaux ;
- compléter la publication de sa documentation technique de référence ;
- afficher, notamment sur son site internet, le dispositif de recueil et de traitement des réclamations mis en place.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance du gestionnaire de réseaux de distribution Sorégies Deux-Sèvres

### 1. Description du schéma de séparation juridique retenu par Sorégies Deux-Sèvres

Afin de respecter l'obligation communautaire et nationale de séparation juridique au sein des entreprises verticalement intégrées entre l'activité de distribution et les autres activités non liées à la distribution, Sorégies Deux-Sèvres a envisagé différentes options. Ces options ont été présentées à la CRE lors des auditions organisées au deuxième trimestre 2007 pour vérifier que leur projet de séparation juridique était bien conforme aux exigences légales en matière d'indépendance.

#### 1. Schéma de séparation juridique retenu

Le schéma de séparation juridique retenu par Sorégies Deux-Sèvres consiste à transformer la Régie en SAEML et à créer une filiale gestionnaire de réseaux publics d'électricité. En 2008, une fusion avec Sorégies devrait avoir lieu, avec un seul distributeur pour les départements de la Vienne et des Deux-Sèvres.

Ce schéma est conforme aux exigences communautaires dans la mesure où il aboutit à la création d'une entité juridiquement distincte de la maison mère, chargée de l'ensemble des activités liées à la gestion des réseaux (exploitation, entretien et dé-

veloppement). Il est également conforme aux dispositions de la loi du 9 août 2004 dont l'article 14 prévoit, pour les ELD, la possibilité que la séparation juridique se traduise par le transfert à une filiale de l'ensemble des éléments nécessaires à l'activité du gestionnaire de réseaux.

#### 2. Date d'entrée en vigueur de la séparation juridique

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits.

Sorégies Deux-Sèvres a indiqué que la mise en œuvre de la filiale chargée de la gestion de réseaux devrait avoir lieu le 1<sup>er</sup> janvier 2008. La CRE aura à l'égard de la future filiale de distribution les mêmes exigences que celles qu'elle a à l'égard des autres filiales de distribution ou de transport.

### 2. Garanties d'indépendance

Au-delà de la restructuration des opérateurs en vue de la séparation juridique des entités distributeur et fournisseur, la CRE attache une importance particulière aux garanties d'indépendance dont bénéficiera la filiale gestionnaire de réseaux de distribution dans ses relations avec la maison mère.

Ainsi, comme elle l'a indiqué dans son rapport d'activité de juin 2007, la CRE contrôlera que la filiale gestionnaire de réseaux de distribution dispose des moyens matériels et humains lui permettant d'agir en toute indépendance des entités chargées de la fourniture ou de la production.

Dans ce cadre, la CRE rappelle les demandes figurant dans son rapport de 2006 qui n'ont pas encore été prises en compte et formule de nouvelles demandes inhérentes à la séparation juridique.

#### Dénomination et identité visuelle

La dénomination et l'identité visuelle de la filiale gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur de l'entreprise intégrée, afin d'éviter toute confusion dans l'esprit des clients. Ni le nom des entités nouvellement créées, ni la forme ou les couleurs de leurs logos, ne devront rappeler les fournisseurs historiques auxquels elles resteront liées au sein de leur groupe.

#### Indépendance de décision

Les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003. La maison mère pourra toutefois exercer ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement des actifs de la filiale et dans ce cadre elle pourra

approuver le plan financier annuel et plafonner globalement le niveau d'endettement de sa filiale.

En revanche, aux termes de la directive, la maison mère ne peut « donner des instructions au sujet de la gestion quotidienne, ni en ce qui concerne des décisions individuelles relatives à la construction ou à la modernisation de lignes de transport qui n'excèdent pas les limites du plan financier qu'elle a approuvé ou de tout document équivalent ».

Les limites du plan financier ne doivent pas être de nature à constituer un moyen pour la maison mère de contrôler une grande partie de l'activité de la filiale.

### Garantie des intérêts professionnels

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

### Composition des organes dirigeants – Information des administrateurs

Sorégies Deux-Sèvres doit s'interdire toute nomination de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance. Cette exigence figure dans le projet de directive modifiant la directive du 26 juin 2003, publié par la Commission européenne.

Par ailleurs, le conseil d'administration ou de surveillance de la filiale gestionnaire de réseaux doit comporter des personnalités indépendantes.

Enfin, la liste des membres du conseil d'administration ou de surveillance doit être publiée en indiquant, le cas échéant, leurs fonctions au sein de Sorégies.

## 3. Demandes de la CRE

La CRE sera vigilante sur les conditions de mise en place de la séparation juridique et sur les garanties d'indépendance dont disposera le gestionnaire de réseaux de distribution. À ce titre,

- la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur;
- le gestionnaire de réseaux doit être doté d'un site internet distinct;
- les membres du conseil de surveillance ou du conseil d'administration de la filiale de distribution

Le président du directoire ou le directeur général doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs, membres du directoire ou directeurs délégués.

Le principe d'indépendance ne pourra être totalement respecté tant que le droit des sociétés permet aux administrateurs ou membres du conseil de surveillance d'accéder à toutes les informations qui leur semblent nécessaires. L'application de cette règle conduirait à faire remonter au sein de la société-mère des informations qui, connues du fournisseur, lui donneraient un avantage concurrentiel, ce qu'interdisent les directives. Il serait donc logique que la loi prévoie, sur ce point, une dérogation au droit des sociétés.

### Recours aux services de la maison mère

Le recours aux services de Sorégies Deux-Sèvres doit tenir compte de trois exigences :

- le distributeur doit disposer de la possibilité de recourir à des prestataires tiers si cela correspond à ses intérêts;
- des contrats formalisés et pouvant être audités doivent être établis entre le distributeur et Sorégies Deux-Sèvres;
- les agents des services de Sorégies Deux-Sèvres doivent être sensibilisés en matière de confidentialité des ICS.

### Politique de communication

La politique de communication de la filiale gestionnaire de réseaux doit être menée en toute indépendance de Sorégies Deux-Sèvres.

Par ailleurs, Sorégies Deux-Sèvres ne doit pas mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions de la filiale gestionnaire de réseaux ainsi que toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées.

ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires de Sorégies Deux-Sèvres;

- les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003;
- la filiale distribution doit mener sa politique de communication sans interférence de la part de Sorégies Deux-Sèvres. Par ailleurs, la communication institutionnelle de Sorégies Deux-Sèvres ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel;

- les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance ou au conseil d'administration de la future filiale ne doivent pas remettre en cause cette indépendance. Ces pouvoirs doivent être strictement cantonnés à ce qui est prévu dans la loi du 9 août 2004 et n'impliquent pas un contrôle général et permanent des activités de la filiale ;
- Sorégies Deux-Sèvres doit s'interdire toute nomination de responsables de la filiale distribution qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance. Le président du directoire doit bénéficier d'une liberté

totale dans le choix de ses collaborateurs ou membres du directoire ;

- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux ;
- la filiale distribution doit publier sur son site internet la liste des administrateurs avec leur fonction éventuelle au sein de la maison mère.

### Récapitulatif des demandes de la CRE

#### Demandes au gestionnaire de réseaux de distribution :

##### • Demandes de 2006 non satisfaites

- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination ;
- procéder au cloisonnement des systèmes d'information du gestionnaire de réseaux ;
- compléter la publication de sa documentation technique de référence ;
- afficher, notamment sur son site internet, le dispositif de recueil et de traitement des réclamations mis en place.

##### • Nouvelles demandes

- établir une procédure de gestion des départs des agents vers l'entité fournisseur ;
- doter le gestionnaire de réseaux d'un site internet distinct ;
- publier sur son site internet la liste des administrateurs avec leur fonction éventuelle au sein de la maison mère.

#### Demandes à Sorégies Deux-Sèvres :

- la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur ;
- les membres du conseil de surveillance ou du conseil d'administration de la filiale de distribution ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires de Sorégies Deux-Sèvres ;
- les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003 ;
- la filiale distribution doit mener sa politique de communication sans interférence de la part de Sorégies Deux-Sèvres. Par ailleurs, la communication institutionnelle de Sorégies Deux-Sèvres ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel ;
- les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance ou au conseil d'administration de la future filiale ne doivent pas remettre en cause cette indépendance. Ces pouvoirs doivent être strictement cantonnés à ce qui est prévu dans la loi du 9 août 2004 et n'impliquent pas un contrôle général et permanent des activités de la filiale ;
- Sorégies Deux-Sèvres doit s'interdire toute nomination de responsables de la filiale distribution qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance. Le président du directoire doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ou membres du directoire ;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

UEM n'a procédé à aucune modification de son code de bonne conduite et annonce une nouvelle version, une fois la séparation juridique effectuée et la nouvelle organisation rendue opérationnelle.

Le rapport de mise en œuvre de son code de bonne conduite indique les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés et les perspectives pour l'année suivante. UEM doit davantage décrire les mesures prises ainsi que les résultats des contrôles et audits, internes et externes.

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Des actions de formation et de sensibilisation des agents du distributeur UEM ont été menées entre 2005 et 2007. Cette information s'effectue désormais par trois biais :

- lors de l'embauche ou de la mutation d'agents dans les services du distributeur ou dans les services généraux travaillant pour son compte. En effet, un dossier concernant le code de bonne conduite et les ICS est remis aux agents lors de leur prise de fonction et commenté par le responsable hiérarchique ;
- une note de service rappelant les principes des codes est diffusée tous les ans à l'ensemble des agents et responsables de services ;
- en fonction des situations rencontrées, le management rappelle les principes du code de bonne conduite et les conséquences qui en découlent.

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

Selon UEM, la garantie du principe de non-discrimination est notamment assurée par l'application des principes de fonctionnement et des procédures découlant du groupe de travail GTE.

En matière de transparence, UEM publie sur son site internet les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire : modèles de

contrats d'accès, documentation technique de référence et catalogue de prestations. Toutefois, la documentation technique de référence demeure lacunaire et doit être complétée dans le sens de la demande formulée dans le rapport de la CRE de 2006, notamment en matière de raccordement.

Dans ses rapports de 2005 et 2006, la CRE soulignait qu'« un indicateur de suivi doit être défini et publié par les gestionnaires de réseaux, afin de pouvoir mieux apprécier le respect des engagements souscrits ». À ce jour, UEM ne publie pas d'indicateurs permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination. Ces indicateurs pourraient être fondés, à titre d'exemple, sur le nombre de réclamations, leurs délais de traitement, l'étendue de la diffusion et le degré d'appropriation du code, la mise en place et le respect des procédures relatives à la protection des ICS.

#### 3. Contrôles et audits

Le délégué à l'audit du code de bonne conduite contrôle, selon un programme établi avec le directeur du distributeur, dans chacun des services qui composent le distributeur et dans les services généraux concernés, que les engagements inscrits dans le code sont pris en compte et les mesures d'organisation interne mises en place. Le rapport annuel sur le respect du code de bonne conduite transmis à la CRE est rédigé en partie sur la base des éléments transmis par le délégué à l'audit.

1. Usine d'électricité de Metz.

## 2. Le traitement des réclamations

Le dispositif de traitement des réclamations est intégré dans le système d'information de gestion de la clientèle. UEM traite selon une procédure décrite dans son code de bonne conduite tant les réclamations écrites ou orales que les cas de mauvaise application du code de bonne conduite relevés par un agent. UEM s'engage à envoyer une réponse définitive ou une lettre d'attente, lorsqu'une analyse approfondie et nécessaire, dans un délai inférieur à huit jours.

Entre juin 2006 et août 2007, le distributeur a reçu 108 réclamations dont aucune n'a concerné le code de bonne conduite ou les ICS. Outre l'information qui peut être faite par l'agent traitant une réclamation relative aux principes du code, le directeur du distributeur consulte les états récapitulatifs de l'ensemble des réclamations reçues pour s'assurer qu'aucune n'a trait à ces principes.

La CRE demande que toute expression de l'insatisfaction des utilisateurs de réseaux, quel que soit le support, soit traitée comme une réclamation.

## 3. La protection des ICS

### 1. Mesures à l'égard des agents

Les agents sont sensibilisés en matière de confidentialité. Ainsi, un courrier leur est remis à l'embauche ou lors d'une mutation vers un autre service, leur rappelant la nature des informations qui doivent être protégées, l'obligation d'intégrer leur protection dans les pratiques professionnelles et personnelles ainsi que la sanction prévue par la loi en cas de divulgation de telles informations.

### 2. Mesures relatives au système d'information

Le rapport d'audit mené par l'UEM en septembre 2006 et transmis à la CRE avait relevé que le système d'information assure la confidentialité des ICS et permet de filtrer les informations accessibles par le gestionnaire de réseaux et celles destinées au fournisseur.

Tenant compte de quelques remarques faites dans ce rapport, un bilan des applications informatiques a été réalisé pour vérifier que la confidentialité des ICS est garantie dans l'ensemble des logiciels.

### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

La sécurisation des accès aux parties des bâtiments occupées par le distributeur est effective et des aménagements ont été effectués. Ainsi, une partie des télécopies parvenant à l'UEM arrivait sur un télécopieur accessible à tous les services. Afin de mettre fin à cette situation, un télécopieur propre à chaque service a été installé.

Toutefois, l'absence de séparation totale des locaux du gestionnaire est génératrice de risques juridiques pour les opérateurs et pour les agents, au regard de leurs obligations en matière de protection des ICS. Pour apporter toutes les garanties nécessaires aux acteurs de marché, il est nécessaire que l'ensemble des bâtiments du distributeur soient séparés physiquement de ceux de la maison mère et non pas uniquement pourvus d'accès sécurisés. Lorsqu'une telle séparation s'avère impossible, UEM doit le justifier auprès de la CRE.

## 4. Demandes de la CRE

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

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

- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination ;

- présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible ;
- compléter la publication de sa documentation technique de référence ;
- afficher, notamment sur son site internet, le dispositif de recueil et de traitement des réclamations mis en place.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance du gestionnaire de réseaux de distribution UEM

### 1. Description du schéma de séparation juridique retenu par UEM

Afin de respecter l'obligation communautaire et nationale de séparation juridique au sein des entreprises verticalement intégrées entre l'activité de distribution et les autres activités non liées à la distribution, UEM a envisagé différentes options. Ces options ont été présentées à la CRE lors des auditions organisées au deuxième trimestre 2007 pour vérifier que leur projet de séparation juridique était bien conforme aux exigences légales en matière d'indépendance.

#### 1. Schéma de séparation juridique retenu

Le schéma de séparation juridique retenu par UEM consiste à transformer la Régie en SAEML et à créer une filiale gestionnaire de réseaux d'électricité sous forme de société par action simplifiée. Cette filiale sera chargée de l'ensemble des fonctions de développement du réseau, de construction des ouvrages, de gestion des contrats de concessions, de réalisation de l'exploitation et la maintenance des réseaux ainsi que des activités de comptage. Cette solution est actée par une délibération du conseil municipal de la ville de Metz du 28 juin 2007.

Ce schéma est conforme aux exigences communautaires dans la mesure où il aboutit à la création

d'une entité juridiquement distincte de la maison mère, chargée de l'ensemble des activités liées à la gestion de réseaux (exploitation, entretien et développement). Il est également conforme aux dispositions de la loi du 9 août 2004 dont l'article 14 prévoit, pour les ELD, la possibilité que la séparation juridique se traduise par le transfert à une filiale de l'ensemble des éléments nécessaires à l'activité du gestionnaire de réseaux.

#### 2. Date d'entrée en vigueur de la séparation juridique

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits.

UEM a indiqué que la mise en œuvre de la filiale chargée de la gestion de réseaux devrait avoir lieu le 1<sup>er</sup> janvier 2008. La CRE aura à l'égard de la future filiale de distribution les mêmes exigences que celles qu'elle a à l'égard des autres filiales de distribution ou de transport.

### 2. Garanties d'indépendance

Au-delà de la restructuration des opérateurs en vue de la séparation juridique des entités distributeur et fournisseur, la CRE attache une importance particulière aux garanties d'indépendance dont bénéficiera la filiale gestionnaire de réseaux de distribution dans ses relations avec la maison mère.

Ainsi, comme elle l'a indiqué dans son rapport d'activité de juin 2007, la CRE contrôlera que la filiale gestionnaire de réseaux de distribution dispose des moyens matériels et humains lui permettant d'agir en toute indépendance vis-à-vis des entités chargées de la fourniture ou de la production.

Dans ce cadre, la CRE rappelle les demandes figurant dans son rapport de 2006 qui n'ont pas encore été prises en compte et formule de nouvelles demandes inhérentes à la séparation juridique.

#### Dénomination et identité visuelle

La dénomination et l'identité visuelle de la filiale gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur de l'entreprise intégrée UEM, afin d'éviter toute confusion dans l'esprit des clients. Ni le nom des entités nouvellement créées, ni la forme ou les couleurs de leurs logos, ne devront rappeler les fournisseurs historiques auxquels elles resteront liées au sein d'UEM.

#### Indépendance de décision

Les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003. La maison mère pourra toutefois exercer ses droits de supervision économique et de gestion concernant le rendement

des actifs de la filiale et, dans ce cadre, elle pourra approuver le plan financier annuel et plafonner globalement le niveau d'endettement de sa filiale.

En revanche, aux termes de la directive, la maison mère ne peut « donner des instructions au sujet de la gestion quotidienne, ni en ce qui concerne des décisions individuelles relatives à la construction ou à la modernisation de lignes de transport qui n'excèdent pas les limites du plan financier qu'elle a approuvé ou de tout document équivalent ».

Les limites du plan financier ne doivent pas être de nature à constituer un moyen pour la maison mère de contrôler l'activité de la filiale.

### **Garantie des intérêts professionnels**

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

### **Composition des organes dirigeants – Information des administrateurs**

UEM doit s'interdire toute nomination de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance.

Par ailleurs, le conseil d'administration ou de surveillance de la filiale gestionnaire de réseaux doit comporter des personnalités indépendantes.

Enfin, la liste des membres du conseil d'administration ou de surveillance doit être publiée en indiquant, le cas échéant, leurs fonctions au sein d'UEM.

Le président du directoire ou le directeur général doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs, membres du directoire ou directeurs délégués.

Le principe d'indépendance ne pourra être totalement respecté tant que le droit des sociétés permet aux administrateurs ou membres du conseil de surveillance d'accéder à toutes les informations qui leur semblent nécessaires. L'application de cette règle conduirait à faire remonter au sein de la société-mère des informations qui, connues du fournisseur, lui donneraient un avantage concurrentiel, ce qu'interdisent les directives. Il serait donc logique que la loi prévoie, sur ce point, une dérogation au droit des sociétés.

### **Recours aux services de la maison mère**

Le recours aux services d'UEM doit tenir compte de trois exigences :

- le distributeur doit disposer de la possibilité de recourir à des prestataires tiers si cela correspond à ses intérêts ;
- des contrats formalisés et pouvant être audités doivent être établis entre le distributeur et UEM ;
- les agents des services d'UEM doivent être sensibilisés en matière de confidentialité des ICS.

### **Politique de communication**

La politique de communication de la filiale gestionnaire de réseaux doit être menée en toute indépendance d'UEM.

Par ailleurs, UEM ne doit pas mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions de la filiale gestionnaire de réseaux ainsi que toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées.

### 3. Demandes de la CRE

La CRE sera vigilante sur les conditions de mise en place de la séparation juridique et sur les garanties d'indépendance dont disposera le gestionnaire de réseaux de distribution. À ce titre,

- la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur;
- le gestionnaire de réseaux doit être doté d'un site internet distinct;
- les membres du conseil de surveillance ou du conseil d'administration de la filiale de distribution ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires d'UEM;
- les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003;
- la filiale distribution doit mener sa politique de communication sans interférence de la part d'UEM. Par ailleurs, la communication institutionnelle d'UEM ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel;
- les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance ou au conseil d'administration de la future filiale ne doivent pas remettre en cause cette indépendance. Ces pouvoirs doivent être strictement cantonnés à ce qui est prévu dans la loi du 9 août 2004 et n'impliquent pas un contrôle général et permanent des activités de la filiale;
- UEM doit s'interdire toute nomination de responsables de la filiale distribution qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance. Le président du directoire doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ou membres du directoire;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux;
- la filiale distribution doit publier sur son site internet la liste des administrateurs avec leur fonction éventuelle au sein de la maison mère.

#### Récapitulatif des demandes de la CRE

##### Demandes au gestionnaire de réseaux de distribution :

###### • Demandes de 2006 non satisfaites

- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination;
- présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et à motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible;
- compléter la publication de sa documentation technique de référence;
- afficher, notamment sur son site internet, le dispositif de recueil et de traitement des réclamations mis en place.

###### • Nouvelles demandes

- doter le gestionnaire de réseaux d'un site internet distinct;
- publier sur son site internet la liste des administrateurs avec leur fonction éventuelle au sein de la maison mère.

##### Demande à UEM :

- la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux doivent se distinguer de celles du fournisseur;
- les membres du conseil de surveillance ou du conseil d'administration de la filiale de distribution ne doivent pas faire partie des instances décisionnaires d'UEM;
- les responsables du gestionnaire de réseaux doivent disposer d'une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003;
- la filiale distribution doit mener sa politique de communication sans interférence de la part d'UEM. Par ailleurs, la communication institutionnelle d'UEM ne doit pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel;
- les pouvoirs reconnus au conseil de surveillance ou au conseil d'administration de la future filiale ne doivent pas remettre en cause cette indépendance. Ces pouvoirs doivent être strictement cantonnés à ce qui est prévu dans la loi du 9 août 2004 et n'impliquent pas un contrôle général et permanent des activités de la filiale;
- UEM doit s'interdire toute nomination de responsables de la filiale distribution qui contreviendrait à l'exigence d'indépendance. Le président du directoire doit bénéficier d'une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ou membres du directoire;
- outre la durée du mandat et la révocation, les statuts doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

# → Gaz de Strasbourg

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

Le GRD Gaz de Strasbourg a élaboré et mis en ligne sur son site internet un nouveau code de bonne conduite. Le code est plus complet que le précédent et les engagements pris par le gestionnaire de réseau sont clairs et précis.

Le rapport du GRD Gaz de Strasbourg sur la mise en œuvre de son code de bonne conduite indique sommairement les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés et les perspectives pour l'année suivante. Le GRD Gaz de Strasbourg doit davantage décrire les mesures prises ainsi que les résultats des contrôles et audits.

58

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Les services de la CRE ont pu constater au cours de l'audit mené auprès de Gaz de Strasbourg une continuité dans le travail de formation et de sensibilisation et dans l'appropriation des principes du code de bonne conduite par les agents.

Des formations ont été données à toutes les personnes directement concernées par les ICS et notamment les personnes travaillant pour le Service Développement Énergie Gaz (SDEG). Des rappels ont été effectués afin de sensibiliser à nouveau les agents aux principes du code. Les agents indiquent qu'en cas de doute, ils n'hésitent pas à en parler à leur supérieur hiérarchique.

Tous les agents du gestionnaire de réseau doivent être destinataires du code de bonne conduite, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Certains agents du distributeur ont été et sont encore parfois contactés par des agents des entités fournisseurs pour avoir des informations ponctuelles sur un site ou un client en se fondant sur leur appartenance au même groupe ou sur le fait qu'ils étaient d'anciens collègues. Les agents disent n'avoir transmis aucune information.

La CRE recommande que tous les agents des entités fournisseurs bénéficient de formations relatives aux principes des codes de bonne conduite afin de ne pas mettre les agents des GR en « difficulté ».

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

Le GRD Gaz de Strasbourg publie, sur internet, les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire : les modèles de contrats d'acheminement et de raccordement, le catalogue de prestations, les procédures GTG.

Toutes les procédures internes du GRD sont en ligne sur le site intranet commun de Gaz de Strasbourg. L'indépendance du gestionnaire de réseau par rapport au fournisseur doit aussi se traduire par une séparation des intranets des deux entités.

Le GRD Gaz de Strasbourg a constitué sa propre liste de fournisseurs à partir de celle publiée sur le site de la CRE et la met à jour périodiquement. Elle est disponible sur le site intranet du GRD. Les agents remettent cette liste aux seuls clients qui n'ont pas encore choisi leur fournisseur.

Le GRD Gaz de Strasbourg a mis en place en 2006 un indicateur de respect de la règle de non-discrimination basé sur le nombre de réclamations reçues. Il est publié sur le site internet du GRD et fait l'objet d'une actualisation en cas d'évolution.

Cet indicateur élémentaire devrait être enrichi par la prise en compte d'autres éléments utilisés en interne par Gaz de Strasbourg pour garantir la non-discrimination dont, par exemple, le délai moyen de traitement des réclamations, le degré de diffusion et de connais-

sance par les agents des principes du code, la mise en application des règles de protection des ICS, le degré de transparence vis-à-vis des utilisateurs du réseau.

### 3. Contrôles et audits

Le Directeur du GRD a de nouveau confié à la Mission Qualité Sécurité Environnement un audit sur l'application du code de bonne conduite, réalisé à la fin du premier semestre 2007. Les conclusions sont annexées au rapport annuel sur l'application du code de bonne conduite. La CRE accueille très favorablement l'adjonction à ce rapport, en toute transparence, du rapport d'audit.

## 2. Le traitement des réclamations

Le GRD Gaz de Strasbourg a mis en place, depuis fin 2005, une adresse électronique spécifique pour le recueil des réclamations relatives au code de bonne conduite. Cette adresse électronique se trouve sur le site internet du GRD. L'audit mené par les services de la CRE a permis de voir que le système de réception des réclamations fonctionnait et que le GRD avait respecté la procédure de traitement des réclamations.

Le GRD Gaz de Strasbourg indique que cette adresse arrive directement au directeur et à l'adjoint au di-

L'audit n'a pas mis en évidence de dysfonctionnement significatif, et les deux obligations essentielles du GRD, à savoir la garantie à tous les fournisseurs d'un accès non discriminatoire au réseau de distribution et la confidentialité vis-à-vis des informations commercialement sensibles, sont respectées.

À noter également qu'en matière d'écoute des fournisseurs et à la demande du directeur du GRD, une enquête sera réalisée dans le courant du dernier trimestre 2007 par la Mission Qualité Sécurité Environnement auprès de l'ensemble des fournisseurs actifs à cette date sur le réseau du GRD pour connaître leurs points de satisfactions, d'insatisfaction et leurs attentes.

recteur du GRD « de manière à ce que les doléances émanant des fournisseurs ou des clients puissent faire l'objet d'un traitement prioritaire dans les délais les plus brefs ». Afin d'améliorer la transparence, la CRE recommande que les délais soient un terme fixe.

Le GRD Gaz de Strasbourg ne trace que les réclamations formulées par écrit. La CRE demande que toute expression de l'insatisfaction des utilisateurs du réseau, quel que soit le support, soit traitée comme une réclamation.

## 3. La protection des ICS

### 1. Mesures à l'égard des agents

Aucune règle n'a été mise en place en cas de mutation d'un agent du GRD chez le fournisseur. Pour Gaz de Strasbourg la signature de l'engagement de confidentialité suffit et, par ailleurs, seule une petite partie des agents du GRD a accès à des ICS. À ce jour, aucune mutation du GRD vers le fournisseur n'a eu lieu.

Ces arguments ne sont pas suffisants et une procédure pour la gestion des mutations doit être mise en place.

### 2. Mesures relatives au système d'information

Les systèmes d'information des gestionnaires de réseaux doivent interdire l'accès privilégié du fournisseur historique aux données relatives aux clients des gestionnaires de réseaux.

La séparation des systèmes d'information, déjà reportée au premier semestre 2007, n'est toujours pas effective chez Gaz de Strasbourg. Le gestionnaire du réseau et le fournisseur travaillent sur la même base

de données, dont ne sont sortis que les clients qui ont signé avec un opérateur alternatif et pour lesquels seul le GRD possède l'information.

La décision de séparation des bases de données est maintenue mais Gaz de Strasbourg a rencontré beaucoup de problèmes avec son prestataire, et un nouveau projet de logiciel de gestion des contrats d'acheminement, de livraison et de prestations est en cours de lancement.

L'objectif du GRD est de choisir un nouveau prestataire pour fin décembre 2007 pour qu'en milieu de l'année 2008, un nouveau logiciel puisse gérer de manière automatique les fournisseurs alternatifs et les clients T4 du fournisseur Gaz de Strasbourg. Le fonctionnement complet de ce logiciel ne pourrait se faire que fin 2009.

La séparation des SI dans les meilleurs délais est une nécessité pour garantir la non-discrimination. Tout retard dans ce domaine doit être communiqué et justifié à la CRE.

### 3. Mesures concernant la séparation des locaux

Chez le GRD Gaz de Strasbourg, le Service Développement Gaz est abrité dans les locaux du siège de la société d'économie mixte Gaz de Strasbourg, au deuxième étage du bâtiment place des Halles. L'accès à ces bureaux n'est pas du tout protégé.

Ce service comprend une vingtaine de personnes. Pour le GRD, il n'est pas « envisagé d'évolution à court ou moyen terme, compte tenu des coûts qu'il faudrait engager pour la construction de nouveaux locaux ».

La CRE renouvelle sa demande de séparation des locaux. Dans le cas d'une impossibilité de séparation, notamment en raison des coûts, la CRE demande à être tenue informée et destinataire des études correspondantes.

Le GRD a mis en place des règles de protection des bureaux et des armoires. Tous les documents doivent être rangés dans des armoires fermées à clé pendant la pause méridienne et le soir. Les bureaux sont fermés à clé à la pause méridienne.

### 4. Demandes de la CRE

L'organisation et les pratiques du GRD Gaz de Strasbourg permettent de prévenir les discriminations et d'assurer la confidentialité des ICS. Néanmoins, des améliorations devraient être apportées sur certains aspects.

À ce titre, le GRD Gaz de Strasbourg doit :

- présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible ;

- présenter à la CRE le calendrier prévu de séparation des systèmes d'information du gestionnaire de réseau et du fournisseur ;
- mettre en place une procédure pour la gestion des mutations.

La CRE demande aussi à Gaz de Strasbourg d'informer le personnel du fournisseur des principes du code de bonne conduite.

## 2<sup>e</sup> partie : L'indépendance du gestionnaire de réseau de Gaz de Strasbourg

### 1. Description du schéma de séparation juridique retenu par Gaz de Strasbourg

Le schéma de séparation juridique retenu par Gaz de Strasbourg consiste à filialiser l'activité fourniture de gaz et de garder, au sein de la maison mère l'activité de gestion du réseau, la gestion des services généraux et le contrôle de la filiale.

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

Toutefois, ce schéma n'est pas conforme à la directive du 26 juin 2003. En effet, dans cette organisation, le GRD sera partie intégrante de la maison mère qui assurera le contrôle de la filiale chargée de la fourni-

ture. Il incombe donc à Gaz de Strasbourg de mettre en place et de présenter à la CRE les modes de fonctionnement qui permettront de garantir réellement l'indépendance du gestionnaire de réseau.

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits.

Ainsi, Gaz de Strasbourg indique que les transformations juridiques et la nouvelle organisation seront mises en place au 1<sup>er</sup> janvier 2008. À cette date, la CRE aura à l'égard des entités en charge de la distribution les mêmes exigences que celles qu'elle a à l'égard des gestionnaires de réseaux de transport filialisés.

## 2. Garanties d'indépendance

Au-delà de la séparation juridique des entités distributeur et fournisseur, la CRE attache une importance particulière aux garanties d'indépendance dont bénéficiera le gestionnaire de réseau de distribution au sein de la maison mère, dont les statuts devront être modifiés pour prendre en compte les moyens matériels et humains mis en place pour permettre au gestionnaire de réseau d'agir en toute indépendance des entités chargées de la fourniture.

Dans ce cadre, la CRE rappelle les recommandations figurant dans son rapport de 2006 qui n'ont pas encore été prises en compte et en formule de nouvelles inhérentes à la séparation juridique.

### Dénomination et identité visuelle

La dénomination et l'identité visuelle de l'entité gestionnaire du réseau doivent se distinguer de celles du fournisseur du groupe, afin d'éviter toute confusion dans l'esprit des clients.

### Indépendance de décision

La liberté totale dont bénéficie le responsable du distributeur dans ses décisions de gestion et le choix de ses collaborateurs doit être formalisée dans les statuts de Gaz de Strasbourg. Les responsables de la gestion du gestionnaire de réseau ne doivent par ailleurs pas participer, au sein de la maison mère, à des activités en relation directe ou indirecte avec l'activité de fourniture de gaz du groupe.

### Garantie des intérêts professionnels

Les intérêts professionnels des responsables du gestionnaire de réseaux doivent être garantis, comme l'impose la directive. Les statuts de Gaz de Strasbourg doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de durée de mandat, de renouvellement, de rémunération et d'avancement.

### Information des administrateurs de Gaz de Strasbourg

L'information des administrateurs de Gaz de Strasbourg sur les activités du gestionnaire de réseaux doit tenir compte de la nécessité de préserver les intérêts du gestionnaire de réseaux et de ne pas privilégier la filiale chargée de la fourniture par rapport aux autres fournisseurs.

### Recours aux services de la maison mère

Le recours aux services de la maison mère est susceptible de porter atteinte à l'indépendance du gestionnaire de réseau. C'est tout particulièrement le cas de la gestion de la trésorerie, des ressources humaines et de la comptabilité.

Le recours doit être limité aux cas où il est impossible au gestionnaire de réseau d'assurer lui-même ce service dans des conditions économiques acceptables. En aucun cas il ne doit faire obstacle à l'indépendance sur le plan de l'organisation et de la prise de décision. Il doit résulter d'un choix du gestionnaire de réseau, ne pas être la source de subventions croisées et il doit être concrétisé par des protocoles susceptibles d'être audités.

### Politique de communication

La politique de communication du gestionnaire de réseau doit être menée en toute indépendance des autres activités de l'entreprise.

Par ailleurs, la maison mère doit s'abstenir de mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions du gestionnaire de réseau ainsi que toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées.

## 3. Les demandes de la CRE

La CRE demande à Gaz de Strasbourg de :

- doter le gestionnaire de réseau et le fournisseur de dénominations et d'identités visuelles distinctes ;
- formaliser dans les statuts de l'entreprise les moyens donnés au gestionnaire de réseau pour assurer son indépendance ;
- ne pas mélanger les activités régulées et les activités non-régulées dans la communication externe.

## Récapitulatif des demandes de la CRE

### Demandes au gestionnaire de réseaux :

- **Demandes de 2006 non satisfaites**

- mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination;
- présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments et à motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible;
- procéder à la séparation des systèmes d'information du gestionnaire de réseaux;
- mettre en place une procédure pour la gestion des mutations.

- **Nouvelles demandes**

- remettre le code de bonne conduite à tous les agents.

### Demandes à Gaz de Strasbourg :

- informer le personnel du fournisseur des principes du code de bonne conduite du gestionnaire de réseau;
- distinguer la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux de celles du fournisseur;
- laisser aux responsables du gestionnaire de réseaux une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003;
- permettre au gestionnaire de réseaux de mener sa politique de communication sans interférence de la part du fournisseur;
- ne pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel dans la communication institutionnelle de Gaz de Strasbourg;
- ne pas procéder à des nominations de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendraient à l'exigence d'indépendance;
- laisser au responsable du distributeur une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs;
- prévoir, dans les statuts, outre la durée du mandat et la révocation, des dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.

# → Régaz

## 1<sup>re</sup> partie – Le respect du code de bonne conduite

Régaz a élaboré et mis en ligne sur son site internet un nouveau code de bonne conduite en juillet 2007. Le code est désormais plus complet et les engagements pris par le gestionnaire de réseaux sont clairs et précis.

Le rapport de Régaz de mise en œuvre de son code de bonne conduite indique sommairement les mesures mises en place, les différents contrôles et audits réalisés et les perspectives pour l'année suivante. Régaz doit davantage décrire les mesures prises ainsi que les résultats des contrôles et audits.

63

### 1. Engagements relatifs à la transparence et à la non-discrimination

#### 1. Formation et information des agents

Régaz continue à mener une politique active de formation et d'information des agents en matière de code de bonne conduite. Des rappels du code sont également régulièrement faits notamment dans le cadre de réunions de service. De plus, des sessions d'information sur le nouveau code ont été réalisées.

Il est à noter que l'intranet dédié à la gestion des ressources humaines de l'entreprise est commun à tous les agents ce qui permet, selon Régaz, de faire bénéficier les agents du commercialisateur des informations concernant les principes du code de bonne conduite.

#### 2. Mesures appliquées en matière de transparence et de non-discrimination

Régaz publie sur internet, les documents essentiels en matière d'accès au réseau et de relations avec le gestionnaire : modèles de contrats d'accès, catalogue de prestations, procédures GTG.

Régaz a constitué sa propre liste de fournisseurs car celle de la CRE ne mentionne pas Gaz de Bordeaux en tant que fournisseur. Elle est disponible sur le site internet de Régaz dans la rubrique « Le raccordement au réseau ». Toutes les propositions commerciales que Régaz fait sont automatiquement accompagnées de la liste des fournisseurs.

Régaz a prévu de publier sur son site internet les projets d'alimentation en gaz naturel de nouveaux quartiers ou lotissement. Aucun délai n'a été précisé.

Dans son rapport de 2006, la CRE avait demandé aux gestionnaires de réseaux de mettre en place un indicateur de respect de la règle de non-discrimination. Pour Régaz, le faible nombre de fournisseurs alternatifs présents sur le territoire de Régaz ainsi que le faible volume de clients ayant choisi de faire jouer leur éligibilité ne permettent pas d'établir des indicateurs suffisamment représentatifs.

Régaz envisage tout de même de considérer le respect des délais du traitement des demandes comme un bon indicateur du traitement de la non-discrimination. Pour la CRE, cet indicateur devrait s'appuyer aussi sur les indicateurs déjà utilisés en interne par Régaz et refléter une combinaison de plusieurs paramètres dont, par exemple, le nombre de réclamations, le degré de diffusion et de connaissance par les agents des principes du code, la mise en application des règles de protection des ICS, le degré de transparence vis-à-vis des utilisateurs du réseau.

#### 3. Contrôles et audits

Le contrôle du traitement équitable pour l'accès des tiers au réseau est géré dans le processus qualité « Contrôle de l'accès au Réseau », support des processus de réalisation du GRD.

## 2. Le traitement des réclamations

Dans ses précédents rapports, la CRE avait demandé qu'un dispositif de traitement des réclamations des clients soit prévu et rendu public. Elle demandait également que les gestionnaires de réseaux rendent publique la procédure de traitement des réclamations, à savoir : accusé de réception, délais de réponse et possibilité de recours.

Régaz a mis en place, sur son site internet, un formulaire de réclamations dont l'accès est très facile. Ce

formulaire indique, d'une part, la possibilité de choisir comme mot-clé « non-respect du code de bonne conduite » et, d'autre part, le dispositif de traitement (délai de traitement de la réponse) est affiché.

Une personne est dédiée au traitement des réclamations.

Aucune réclamation relative aux principes du code de bonne conduite n'a été enregistrée par Régaz, à ce jour.

## 3. La protection des ICS

### 1. Mesures à l'égard des agents

Régaz a mis en place une procédure qui prévoit une mise en quarantaine de deux mois en cas de mutation d'un agent de Régaz vers un poste au sein de l'entité commerciale de Gaz de Bordeaux. À ce jour, cela n'est pas encore arrivé.

### 2. Mesures relatives aux systèmes d'information

L'application qui gère les petites interventions, les chantiers, les données techniques utilise une première base de données, qui a été scindée en deux depuis avril 2007. La partie réservée à Régaz est accessible uniquement par les utilisateurs de Régaz. Par ailleurs, l'application dédiée à la gestion de l'acheminement et des contrats de livraison utilise une seconde base de données.

L'objectif est de mettre en service une base de données unique, totalement étanche vis-à-vis de la base

de données du fournisseur historique. La date de mise en service a été repoussée à décembre 2007. Régaz aura alors satisfait à la demande de la CRE d'une séparation totale des systèmes d'information.

### 3. Mesures relatives à la séparation des locaux

Sur le site de Régaz, tous les locaux sont propres à Régaz sauf le magasin, le service après-vente et le garage.

Un appel d'offres a été lancé pour la mise en place du dispositif de protection du site et des locaux, annoncée depuis juillet 2005. Trois entreprises ont été retenues et une devrait être rapidement choisie. La mise en service est prévue pour janvier 2008. Les travaux devront conduire à la protection de tous les locaux (ce qui n'est pas le cas aujourd'hui) et à une uniformisation de l'accès. La CRE demande que les règles relatives à l'accueil des visiteurs externes au GRD et à l'accès aux locaux soient documentées et que des contrôles soient effectués sur l'application de ces règles.

## 4. Demandes de la CRE

L'organisation et les pratiques de Régaz permettent de prévenir les discriminations et d'assurer la confidentialité des ICS. Néanmoins, des améliorations devraient être apportées sur certains aspects.

À ce titre, Régaz doit mettre en place un indicateur pertinent permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination.

## 2<sup>e</sup> partie – L'indépendance de Régaz

### 1. Description du schéma de séparation juridique retenu par Gaz de Bordeaux

Dans un premier temps, Gaz de Bordeaux envisageait de ne filialiser que l'activité de fourniture de gaz aux clients ayant fait jouer leur éligibilité. La CRE a jugé le maintien, dans la même entité, de la gestion du réseau et de la fourniture à l'ensemble des clients restés aux tarifs réglementés contraire à la directive et à la loi française.

Le schéma de séparation juridique finalement retenu par Gaz de Bordeaux consiste à filialiser l'ensemble de l'activité fourniture de gaz et à garder au sein de la maison mère l'activité de gestion du réseau.

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

Toutefois, ce schéma n'est pas conforme à la directive du 26 juin 2003. En effet, dans cette organisation, le GRD sera partie intégrante de la maison mère qui assurera le contrôle de la filiale chargée de la fourniture. Il incombe donc à Gaz de Bordeaux de mettre en place et de présenter à la CRE les modes de fonctionnement qui permettront de garantir réellement l'indépendance du gestionnaire de réseaux.

Les directives du 26 juin 2003 prévoyaient la séparation juridique des gestionnaires de réseaux de distribution au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2007. Cette obligation n'a été transposée par la loi qu'en décembre 2006. Cela n'a pas permis la mise en place des filiales et la définition précise de leur organisation dans les délais prescrits. Ainsi, Gaz de Bordeaux indique que les transformations juridiques et la nouvelle organisation seront mises en place au 1<sup>er</sup> janvier 2008.

### 2. Garanties d'indépendance

Au-delà de la séparation juridique des entités distributeur et fournisseur, la CRE attache une importance particulière aux garanties d'indépendance dont bénéficiera le gestionnaire de réseaux de distribution au sein de la maison mère, dont les statuts devront être modifiés pour prendre en compte les moyens matériels et humains mis en place pour permettre à Régaz d'agir en toute indépendance du fournisseur.

#### Dénomination et identité visuelle

Gaz de Bordeaux n'a pas attendu la filialisation pour doter le gestionnaire de réseau d'un nom et d'une identité visuelle qui lui soient propres. Gaz de Bordeaux est, à ce jour, le seul distributeur à avoir fait ce choix, indispensable pour le fonctionnement du marché de détail.

#### Indépendance de décision

La liberté totale dont bénéficie le responsable du distributeur dans ses décisions de gestion et le choix de ses collaborateurs doit être formalisée dans les statuts de Gaz de Bordeaux. Les responsables de la gestion de Régaz ne doivent par ailleurs pas participer, au sein de la maison mère, à des activités en relation directe ou indirecte avec l'activité de fourniture de gaz du groupe.

#### Garantie des intérêts professionnels

Les intérêts professionnels des responsables du gestionnaire de réseaux doivent être garantis, comme l'impose la directive. Les statuts de Gaz de Bordeaux doivent prévoir les dispositions adéquates en matière de durée de mandat, de renouvellement, de rémunération et d'avancement.

#### Information des administrateurs de Gaz de Bordeaux

L'information des administrateurs de Gaz de Bordeaux sur les activités du gestionnaire de réseaux doit tenir compte de la nécessité de préserver les intérêts du gestionnaire de réseaux et de ne pas privilégier la filiale chargée de la fourniture par rapport aux autres fournisseurs.

#### Recours aux services de la maison mère

Le recours aux services de la maison mère est susceptible de porter atteinte à l'indépendance du gestionnaire de réseau. C'est tout particulièrement le cas de la gestion de la trésorerie, des ressources humaines et de la comptabilité.

Le recours doit être limité aux cas où il est impossible au gestionnaire de réseau d'assurer lui-même ce service dans des conditions économiques acceptables. En aucun cas il ne doit faire obstacle à l'indépendance de la filiale sur le plan de l'organisation et de la prise de décision. Il doit résulter d'un choix du gestionnaire de réseau, ne pas être la source de subventions croisées et il doit être concrétisé par des protocoles susceptibles d'être audités.

### Politique de communication

La politique de communication de Régaz doit être menée en toute indépendance des autres activités de l'entreprise.

Par ailleurs, la maison mère doit s'abstenir de mener des actions de communication sur les sujets relevant des missions du gestionnaire de réseau ainsi que toute communication associant les activités concurrentielles et les activités régulées.

## 3. Les demandes de la CRE

La CRE demande à Gaz de Bordeaux de formaliser dans les statuts de l'entreprise les moyens donnés à Régaz pour assurer son indépendance et de ne pas

mélanger les activités régulées et les activités non-régulées dans la communication externe.

### Récapitulatif des demandes de la CRE

#### Demandes au gestionnaire de réseaux :

##### • Demandes de 2006 non satisfaites

- mettre en place un indicateur pertinent permettant de vérifier l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination.

#### Demandes à Gaz de Bordeaux :

- informer le personnel du fournisseur des principes du code de bonne conduite du gestionnaire de réseau ;
- laisser aux responsables du gestionnaire de réseaux une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003 ;
- permettre au gestionnaire de réseaux de mener sa politique de communication sans interférence de la part du fournisseur ;

- ne pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel dans la communication institutionnelle de Gaz de Bordeaux ;
- ne pas procéder à des nominations de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendraient à l'exigence d'indépendance ;
- laisser au responsable du distributeur une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs ;
- prévoir, dans les statuts, outre la durée du mandat et la révocation, des dispositions adéquates en matière de renouvellement, de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux.



2, rue du Quatre-Septembre - 75084 Paris Cedex 02 - France  
Tél. : 01 44 50 41 00 - Fax : 01 44 50 41 11

[www.cre.fr](http://www.cre.fr)

ISBN 978-2-11-097451-8 / ISSN 1778-9230



2, rue du Quatre-Septembre - 75084 Paris Cedex 02 - France  
Tél. : 01 44 50 41 00 - Fax : 33 (0)1 44 50 41 11

ISBN 978-2-11-097451-8  
ISSN 1778-9230

[www.cre.fr](http://www.cre.fr)