



Réseaux

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

Rapport 2013-2014

Décembre 2014



# INTRODUCTION

## 1. Objet du rapport

Les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) et de transport (GRT) d'électricité et de gaz naturel ont aujourd'hui la responsabilité de faire évoluer les réseaux qu'ils exploitent pour répondre aux défis de la transition énergétique. L'amélioration de l'efficacité des réseaux passe notamment par la mise en place de réseaux dits intelligents, qui sont aussi indispensables pour accompagner l'évolution tant de la consommation que de la production d'énergie. Les deux principaux GRD, ERDF et GRDF, se sont ainsi engagés dans des projets de déploiement à l'échelle nationale de compteurs communicants : Linky pour ERDF et Gazpar pour GRDF. La visibilité donnée à ces deux projets dans les médias témoigne de l'intérêt grandissant du grand public pour l'activité des GRD.

Ces opérateurs régulés de transport et de distribution, qui assurent des missions de service public au bénéfice des utilisateurs des réseaux et des consommateurs qu'ils desservent, doivent respecter des obligations d'indépendance et de non-discrimination. L'appartenance des GRD et des GRT à des groupes intégrés, notamment aux groupes EDF et GDF SUEZ, ne saurait les conduire à privilégier ces derniers au détriment de producteurs ou de fournisseurs alternatifs, au risque sinon de porter atteinte par exemple au développement de nouveaux moyens de production ou encore à l'exercice effectif du droit des consommateurs de choisir librement leur fournisseur. Ainsi, la qualité des services publics de gestion des réseaux dont bénéficient les utilisateurs est indépendante du choix du fournisseur.

Afin que cette indépendance soit clairement perceptible des utilisateurs, aucune confusion ne doit exister entre la marque utilisée par un gestionnaire de réseau et celle utilisée par un fournisseur appartenant au même groupe. Le respect de cette obligation contribuerait à éviter que le grand public associe et confonde trop fréquemment ces deux catégories d'acteurs, qui rendent des services différents indépendamment l'un de l'autre.

Chaque gestionnaire de réseau est par ailleurs tenu d'adopter un code de bonne conduite réunissant les mesures d'organisation internes prises pour prévenir les risques de pratiques discriminatoires en matière d'accès des tiers au réseau. Le code de bonne conduite des opérateurs détaille les principes qu'ils doivent appliquer en matière de non-discrimination, d'objectivité, de transparence et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

La 9<sup>ème</sup> édition du rapport de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des GRT et GRD d'électricité et de gaz naturel rend compte du respect de ces obligations.

## 2. Méthodologie

La rédaction du présent rapport résulte de l'analyse des « *rapports sur la mise en œuvre des codes de bonne conduite* » transmis à la CRE début 2014 par les responsables de la conformité des opérateurs, qui veillent tout au long de l'année à la conformité des pratiques des opérateurs avec les règles d'indépendance ainsi qu'au respect des engagements fixés dans leurs codes de bonne conduite. La CRE a également réalisé en 2013 et 2014 des contrôles au sein de différentes sociétés. Elle a en outre accordé une attention particulière aux réponses apportées par les GRD et les GRT aux demandes et recommandations précédemment formulées par le régulateur et les responsables de la conformité dans leurs rapports respectifs. Elle a également suivi la mise en œuvre effective des mesures annoncées par les opérateurs. Ces éléments ont pu être complétés et éclairés grâce aux échanges qui ont lieu avec les opérateurs : le collège de la CRE a notamment organisé des auditions pendant l'année 2014 au cours desquelles responsables de la conformité et dirigeants des gestionnaires de réseaux ont pu s'exprimer sur les sujets abordés dans le présent rapport.

## 3. Structure du rapport

Ce rapport est structuré autour de deux dossiers thématiques, complétés par des analyses individuelles de la situation de chaque opérateur. Les dossiers thématiques portent, d'une part, sur le traitement des réclamations par les GRD de gaz naturel GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS et, d'autre part, sur le traitement par ERDF des demandes de raccordement aux réseaux des installations de production d'énergies de source renouvelable dans la région Sud-Ouest. Les situations individuelles analysées sont celles des huit GRD desservant plus de 100 000 clients (ERDF, ES,

URM, SRD et Gérédis Deux-Sèvres pour l'électricité<sup>1</sup>, GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel) et des trois GRT (RTE pour l'électricité et GRTgaz et TIGF pour le gaz naturel).

Pour chaque opérateur concerné, l'analyse est structurée en deux parties : une évaluation de l'indépendance, suivie d'une partie sur le respect du code de bonne conduite de l'opérateur.

#### 4. Synthèse des dossiers thématiques

La CRE a réalisé, au début de 2014, une **analyse du processus de traitement des réclamations par GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS**. Cette analyse n'a pas révélé de dysfonctionnement majeur dans le traitement des réclamations de GRDF. Les services de la CRE ont constaté le professionnalisme des agents en charge du traitement des réclamations, leur connaissance des procédures nationales et des principes du code de bonne conduite. Toutefois plusieurs axes d'amélioration ont été identifiés. Si la totalité des réclamations reçues sont *a priori* traitées, GRDF ne peut garantir que la totalité des réclamations des clients finals ou des tiers sont effectivement enregistrées dans les outils nationaux de production des tableaux de bord. En outre, les contrôles du traitement des réclamations nécessitent d'être menés plus fréquemment et renforcés, notamment sur les aspects relatifs à la conformité aux principes du code de bonne conduite. Pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, des organisations adaptées à la taille des entreprises et aux nombres de réclamations reçues ont été mises en place. Toutefois, ces organisations et les procédures associées nécessitent des évolutions afin de garantir le respect des dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie et des pratiques édictées par le Groupe de Travail Gaz (GTG)<sup>2</sup>. Ces différents constats ont conduit la CRE à formuler des demandes à l'égard des trois opérateurs en vue d'améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs.

La CRE a réalisé par ailleurs, en mars 2014, **un audit régional du traitement par ERDF des demandes de raccordement au réseau public de distribution d'électricité pour les projets d'installations de production à partir d'énergies de source renouvelable (EnR) entre 2011 et 2013**. A la suite des recommandations et demandes formulées par la CRE en conclusion de cet audit, ERDF a pris différents engagements pour améliorer le traitement de ces demandes de raccordement. En particulier, ERDF s'est engagé à définir et à mettre en œuvre des procédures de contrôle interne qui permettront de détecter et d'éviter les erreurs qui peuvent survenir lors d'une saisie manuelle de la date d'entrée en file d'attente. ERDF a également pris l'engagement de renforcer la fiabilité du contenu des propositions de raccordement faites aux producteurs. La CRE sera attentive à la mise en œuvre de ces améliorations.

#### 5. Synthèse de la situation des opérateurs

**Dans le domaine de la distribution**, les demandes et recommandations formulées par la CRE dans son précédent rapport ont conduit les gestionnaires de réseaux à mettre en œuvre des dizaines d'actions et ainsi à remédier à une majorité des situations de non-conformité qui avaient été identifiées.

En dépit des progrès réalisés par la plupart des gestionnaires de réseaux en 2013 et 2014, l'indépendance de certains d'entre eux demeure insuffisante. Bien que des efforts de communication et de pédagogie aient été entrepris par les GRD pour développer leur notoriété, l'utilisation de marques qui portent à confusion avec celles des fournisseurs appartenant au même groupe conduit à des situations qui sont contraires aux dispositions du code de l'énergie.

Dans plusieurs cas, les similitudes entre les marques utilisées conduisent le grand public à associer et à confondre GRD et fournisseurs historiques. Ces acteurs peinent ainsi à être perçus comme indépendants les uns des autres. Alors que ces situations avaient été clairement identifiées par la CRE dès la publication en juin 2012 de l'édition 2011 du présent rapport, c'est-à-dire un an après l'entrée en vigueur du code de l'énergie, la plupart des gestionnaires de réseaux n'ont pas pris d'initiatives suffisantes pour y remédier. L'extinction progressive en cours des tarifs réglementés de vente pour les clients professionnels constitue une opportunité pour le développement de la concurrence en France. Dans ce contexte, des progrès rapides concernant la suppression des facteurs de confusion qui perdurent entre les GRD et les fournisseurs historiques sont indispensables. La CRE formule des demandes précises à ce sujet dans le présent rapport. Des décisions fortes et

<sup>1</sup> La situation de Gaz Electricité de Grenoble n'est pas analysée dans le présent rapport puisque le nombre de clients desservis par cette entreprise locale de distribution est proche mais en-dessous du seuil de 100 000 clients.

<sup>2</sup> Procédure réclamation client du 5 février 2010.

rapides doivent désormais être prises par les GRD concernés pour mettre fin à ces situations, susceptibles au demeurant de faire l'objet de sanctions par le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE.

En outre, l'organisation de certaines entreprises locales de distribution (ELD) ne permet pas d'assurer une indépendance suffisante vis-à-vis du fournisseur historique présent sur leur territoire de desserte. Les transformations nécessaires doivent maintenant être décidées et mises en œuvre pour assurer leur mise en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.

Dans ce contexte, la CRE demande aux GRD de mettre en œuvre les mesures définies dans le présent rapport pour garantir leur indépendance.

Concernant les principes du code de bonne conduite, les GRD ont, pour la plupart, mis en œuvre en 2013 et en 2014 des mesures de nature à en renforcer le respect. La CRE demande aux GRD de poursuivre leurs efforts, en tenant le plus grand compte des demandes et recommandations formulées par le régulateur.

**En transport**, la CRE a certifié, le 26 janvier 2012, RTE, GRTgaz et TIGF en tant que GRT indépendants vis-à-vis de leur entreprise verticalement intégrée respective. Ces décisions de certification ont été assorties de demandes complémentaires de la CRE. En 2013 et en 2014, GRTgaz et RTE ont mis en œuvre les mesures nécessaires pour améliorer leur indépendance vis-à-vis des groupes auxquels ils appartiennent, respectivement GDF SUEZ et EDF. Ainsi, les conditions au vu desquelles le régulateur a initialement octroyé la certification aux deux GRT ont été respectées. La CRE rappelle toutefois plusieurs recommandations à GRTgaz, qu'elle avait formulées en 2012 et 2013, relatives à l'internalisation et la mise en concurrence de certaines prestations de services fournies par GDF SUEZ. La CRE appelle en outre RTE à rester vigilant en 2015, afin de respecter les délais d'information de la CRE, nécessaires à la bonne mise en œuvre des procédures permettant au régulateur d'exercer un réel contrôle des relations entre RTE et EDF.

Concernant TIGF, à la suite de la cession par TOTAL des titres TIGF au consortium SNAM/GIC/EDF, la CRE a procédé au réexamen de sa certification conformément au modèle de séparation patrimoniale. Le 3 juillet 2014, la CRE a certifié le GRT en tant que gestionnaire de réseau de transport respectant les règles d'organisation énoncées par l'article L.111-8 du code de l'énergie.

Enfin, concernant le respect des codes de bonne conduite, les trois GRT ont tenu leurs principaux engagements en 2013 et en 2014, en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

# SOMMAIRE

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
--------------------------	----------

<b>Dossiers thématiques .....</b>	<b>7</b>
-----------------------------------	----------

Le traitement des réclamations par les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS .....	7
---	---

Le traitement par ERDF des demandes de raccordement aux réseaux des installations de production d'énergies de source renouvelable : audit en région Sud-Ouest .....	15
---	----

## Gestionnaires de réseaux de distribution

ERDF .....	20
GRDF .....	32
Électricité de Strasbourg .....	44
GEREDIS-DEUX-SEVRES (Gérédis).....	48
SRD .....	51
URM.....	55
Régaz-Bordeaux .....	59
Réseau GDS.....	64

## Gestionnaires de réseaux de transport

RTE.....	69
GRTgaz.....	77
TIGF.....	85

# DOSSIER THEMATIQUE 1

## Le traitement des réclamations par les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS

### 1. Contexte de l'intervention de la CRE

Dans son dernier rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, la CRE s'est intéressée au traitement des réclamations par le gestionnaire de réseaux de distribution (GRD) ERDF. Cette analyse a permis d'évaluer le respect des engagements liés au code de bonne conduite dans le traitement des réclamations et d'identifier les causes récurrentes de mécontentement envers le GRD, voire de dysfonctionnement. Dans ce cadre, la CRE a formulé des recommandations à l'égard d'ERDF, complétées par des engagements du GRD visant à améliorer ses pratiques, dont certains pourraient être applicables à d'autres opérateurs. Cette année, la CRE a poursuivi son étude en analysant le traitement des réclamations par le gestionnaire de réseaux de distribution GRDF et les deux entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel alimentant plus de 100 000 clients, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS.

La qualité du traitement des réclamations est un des éléments clés pour renforcer la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. En effet, les réclamations étant l'expression d'un mécontentement de la part des utilisateurs du réseau, leur analyse (motifs, fréquences, volumes) doit permettre à tout GRD d'appréhender les dysfonctionnements ou d'améliorer le fonctionnement des processus internes et de les corriger. Leur analyse statistique permet également à l'opérateur de progresser dans la connaissance des attentes de leurs clients. Par ailleurs, l'analyse des réclamations et de leur traitement constitue un canal d'observation de la diffusion et de la mise en œuvre du code de bonne conduite à travers l'étude de la doctrine définie par l'opérateur mais aussi l'observation des pratiques des agents.

Concernant GRDF, l'intervention des services de la CRE a été menée au niveau national, au siège de GRDF, le 4 mars 2014, puis au niveau régional, en région Rhône-Alpes et Bourgogne, le 10 mars 2014. Les interventions des services de la CRE concernant Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ont eu lieu, respectivement, les 11 février 2014 et 14 février 2014. Pour chacun de ces GRD, ces interventions ont permis, d'une part, d'analyser les éléments de doctrine, l'organisation, les outils de traitement des réclamations et l'application des principes du code de bonne conduite dans le traitement des réclamations, et, d'autre part, d'analyser avec les équipes en charge du traitement des réclamations un échantillon de dossiers de réclamations.

Préalablement à la journée d'intervention, GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ont transmis aux services de la CRE la liste exhaustive des réclamations reçues et traitées entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 30 novembre 2013 par GRDF (soit 1 129 dossiers pour la région Rhône-Alpes et Bourgogne), au second semestre 2013 par Régaz-Bordeaux (soit 77 dossiers) et sur l'année 2013 par Réseau GDS (soit 18 dossiers). Cette liste a permis aux services de la CRE de sélectionner un échantillon de dossiers (50 pour GRDF, 15 pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) pour lesquels les GRD respectifs ont transmis l'intégralité des documents constitutifs. Les réclamations sélectionnées portent sur tous les types de réclamations, émanant de différents fournisseurs et/ou de segments de clientèle.

### 2. Synthèse

**L'analyse menée par la CRE sur le traitement des réclamations de GRDF n'a pas révélé de dysfonctionnement majeur.** L'animation nationale du traitement des réclamations permet à GRDF de disposer d'une vision consolidée du bon fonctionnement de ce processus et de décider de ses évolutions au plus haut niveau, décisions qui sont ensuite déclinées dans les régions. Le traitement régional des réclamations et la mise à disposition de guides rédactionnels permettent d'optimiser les délais et la qualité du traitement des réclamations. Lors de leur intervention, les services de la CRE ont constaté le professionnalisme des agents en charge du traitement des réclamations, leur connaissance des procédures nationales et des principes du code de bonne conduite.

**Toutefois plusieurs axes d'amélioration ont été identifiés.** Notamment, si la totalité des réclamations reçues sont *a priori* traitées et sont enregistrées dans les outils régionaux de suivi, GRDF explique ne pas pouvoir garantir que la totalité des réclamations des clients finals ou des tiers soient effectivement enregistrées dans les outils utilisés au niveau national pour réaliser les différents tableaux de bord. Cette situation fait peser un risque sur la pertinence des analyses qui alimentent le retour d'expérience. S'agissant des contrôles du traitement des réclamations, la CRE constate qu'ils nécessitent d'être menés plus fréquemment et renforcés, notamment sur les aspects relatifs à la conformité aux principes du code de bonne conduite.

Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ont **mis en place des organisations adaptées à la taille de leur entreprise et au nombre de réclamations reçues**, dont la description dans les procédures internes des entreprises est de nature à favoriser un traitement objectif et non discriminatoire des réclamations. Toutefois, la CRE constate que **ces organisations et leurs procédures ad hoc nécessitent d'évoluer ou d'être précisées** afin de garantir le respect des dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie et la conformité du traitement des réclamations aux pratiques édictées par le Groupe de Travail Gaz (GTG)<sup>3</sup>.

### 3. L'organisation du traitement des réclamations et son pilotage

#### 3.1. GRDF

GRDF a mis en place une organisation du traitement des réclamations basée sur un pilotage national du dispositif et un traitement des réclamations à une maille régionale sous pilotage des accueils acheminement composés exclusivement d'agents gaz. Le pilotage du traitement des réclamations permet à GRDF de disposer d'une vision consolidée complète du bon fonctionnement de ce processus et de décider de ses évolutions au plus haut niveau, décisions qui sont ensuite déclinées dans les régions. L'organisation décentralisée du traitement des réclamations couplée à l'animation nationale par la délégation « Acheminement » est de nature à optimiser les délais et la qualité du traitement des réclamations.

Afin de collecter l'ensemble des réclamations, GRDF a mis en place trois canaux principaux : d'une part, le SI OMEGA pour les réclamations transmises par les fournisseurs, d'autre part, les outils BRDG (bases réclamation du distributeur gaz) et SIAD (système d'information de l'accueil distributeur) pour enregistrer les réclamations que les clients finals et les tiers transmettent par courriers, courriers électroniques, appels téléphoniques et internet. Cette organisation et l'architecture informatique mises en place permettent de prendre en compte toutes les réclamations reçues par le GRD, quel que soit l'émetteur de la réclamation et le canal utilisé pour cela. Toutefois, les éléments présentés par GRDF sur les outils et les circuits de réclamations en vigueur actuellement mettent en avant une situation contrastée concernant la capacité du GRD à assurer des tableaux de bord exhaustifs des réclamations quel que soit l'émetteur.

**L'organisation et l'architecture mises en place semblent garantir l'exhaustivité des informations concernant les réclamations émises par les fournisseurs et déposées sur le portail OMEGA, ces réclamations représentant la grande majorité des réclamations traitées par GRDF (plus de 92 % des réclamations traitées).**

En revanche, s'agissant des réclamations émises par les autres acteurs (clients finals, tiers), l'exhaustivité des informations prises en compte pour les tableaux de bord n'apparaît pas assurée. Les réclamations, émises par courriers, courriers électroniques et lors d'appels téléphoniques, nécessitent une saisie (ou une ressaisie) du fait d'absence d'interface entre les outils par les agents du GRD dans les outils BRDG. **Si les réclamations émises par ces acteurs sont *a priori* traitées, GRDF explique ne pas pouvoir garantir que la totalité de ces réclamations sont effectivement enregistrées dans les outils utilisés au national pour réaliser les différents tableaux de bord et analyses.** L'absence d'interfaçage entre certains des outils existants, la multiplication des outils de renseignement des réclamations et l'obligation de ressaisie dans les BRDG expliquent probablement cette situation.

On peut dans ces conditions s'interroger sur la qualité de ces tableaux de bord, des analyses qui en découlent et qui alimentent le retour d'expérience, ainsi que leurs conséquences sur les résultats des indicateurs remontés à la CRE dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service de GRDF (et qui sont pour certains incités financièrement). En conséquence, la CRE demande à GRDF

---

<sup>3</sup> Procédure réclamation client du 5 février 2010.

de systématiser au plus tôt l'enregistrement des réclamations émises par courriers, courriers électroniques et lors d'appels téléphoniques dans les outils du GRD afin de garantir l'exhaustivité des tableaux de bord.

Dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service, GRDF suit cinq indicateurs relatifs au traitement des réclamations. Ces indicateurs permettent notamment de contrôler le respect des délais contractuels de traitement des réclamations (en 2013, 97,9 % des réclamations de fournisseurs et 93,9 % des réclamations de clients finals ont été traitées dans les délais) et de s'assurer que toutes les réclamations sont effectivement traitées (en 2013, GRDF a traité 38 529 réclamations). En particulier, GRDF suit l'indicateur « taux de réclamations fournisseurs traitées en plus de 2 mois ». La CRE demande à GRDF de mettre en œuvre en 2015 un indicateur similaire pour les réclamations des clients finals, à une fréquence de remontée adaptée, afin de s'assurer que les agents du GRD restent mobilisés et incités à traiter dans des délais raisonnables les réclamations pour lesquelles le délai contractuel n'a pas pu être respecté.

Par ailleurs, les agents de GRDF en région Rhône-Alpes et Bourgogne ont présenté aux services de la CRE l'indicateur « taux de rebond », mis en place à l'initiative de la région pour les réclamations reçues *via* OMEGA. Cet indicateur permet de suivre la qualité des premières réponses apportées aux réclamations : un rebond correspond à une nouvelle réclamation concernant un point de comptage et d'estimation (PCE) qui a déjà fait l'objet d'une réclamation. La CRE considère que cette initiative constitue une bonne pratique et demande à GRDF d'analyser en 2015 la pertinence d'étendre le suivi du taux de rebond à toutes les réclamations courantes (*i.e.* non uniquement celles des fournisseurs) et, si celle-ci est avérée, de mettre en œuvre un suivi national de cet indicateur.

GRDF ayant mis en place une nouvelle organisation en mars-avril 2013 au niveau régional et au 1<sup>er</sup> janvier 2014 au niveau national, **la CRE demande que les documents de doctrine relative au traitement des réclamations soient mis en cohérence avec les changements d'organisation de GRDF et déclinés en région.** La CRE demande à GRDF de lui transmettre, avant la fin du premier semestre 2015, ces mises à jour ainsi que les éléments mettant en évidence leur bonne prise en compte par les régions.

### 3.2. Régaz-Bordeaux et Réseau GDS

**L'existence de procédures de traitement des réclamations rédigées par Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, intégrées au système de management de la qualité de l'entreprise, est de nature à favoriser le traitement objectif et non discriminatoire de ces réclamations,** dans la mesure où tout agent devant traiter une réclamation doit respecter ces procédures.

Toutefois, la CRE demande à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS de compléter avant la fin du premier semestre 2015 leurs procédures respectives :

- en précisant, pour Régaz-Bordeaux, les modalités de traitement des réclamations en fonction des motifs de réclamations, des types de réclamants et des situations contractuelles des clients conformément à la procédure GTG<sup>4</sup>, en précisant le traitement des réclamations reçues oralement et nécessitant une réponse écrite de la part du GRD, et en spécifiant en introduction que la procédure décline les principes et règles de gestion de la procédure de traitement des réclamations établie dans le cadre du GTG,
- en mettant en cohérence, pour Réseau GDS, les définitions des réclamations, en précisant le traitement des réclamations des tiers et en définissant correctement la notion de réponse consistante.

S'agissant de l'organisation de Régaz-Bordeaux, le pôle « Management de l'amélioration continue », en charge de la réception et de l'enregistrement des réclamations fait partie de la direction « Ressources humaines et affaires générales » de la société Régaz-Bordeaux, qui ne relève pas de la responsabilité du directeur délégué à la distribution. **La CRE considère que l'ensemble des tâches relatives au traitement des réclamations concernant l'activité du GRD relève de ses missions. A ce titre, elle considère que cette activité doit être sous la responsabilité du directeur délégué à la distribution** qui, conformément à la délégation signée entre le directeur général de Régaz-Bordeaux et lui-même, doit « *disposer de ses propres ressources humaines [...] lui permettant la réalisation des activités propres au Gestionnaire du réseau de Distribution* ». En conséquence,

<sup>4</sup> Procédure réclamation client du 5 février 2010

**la CRE demande à Régaz-Bordeaux de modifier en 2015 son organisation de telle sorte que le traitement des réclamations concernant l'activité du GRD relève de la seule responsabilité du GRD.**

Pour l'organisation du traitement des réclamations, Régaz-Bordeaux dispose d'un unique point d'entrée des réclamations, un unique point de sortie des réponses ainsi que d'un outil dédié au suivi du traitement des réclamations (VDOC). Réseau GDS, quant à lui, délègue le traitement des réclamations aux services concernés par les sujets faisant l'objet de la réclamation. Ces deux organisations, associées à des revues de processus régulières par les deux GRD, semblent adaptées à la taille des opérateurs et au nombre de réclamations reçues et sont de nature à optimiser les délais et la qualité du traitement des réclamations.

Toutefois, concernant Réseau GDS, l'absence de validation systématique par le pilote de processus concerné des réponses faites aux réclamations reçues fait porter un risque sur l'homogénéité des réponses. Ainsi, et étant donnée la faible volumétrie de réclamations traitées chaque année par l'opérateur, la CRE demande à Réseau GDS d'envisager en 2015 de mettre en œuvre une validation systématique par les pilotes des processus des réponses aux réclamations ainsi que de réaliser à compter de 2015 une analyse régulière sur l'homogénéité des réponses aux réclamations avec une vigilance particulière concernant le respect des principes du code de bonne conduite.

Concernant la collecte des réclamations par Régaz-Bordeaux, la CRE considère que les actions de ressaisie nécessaires entre l'outil de suivi des réclamations VDOC et le site internet de Régaz-Bordeaux destiné au grand public sont de nature à générer des erreurs ou des oublis. En conséquence, la CRE recommande à Régaz-Bordeaux de réinterroger régulièrement l'opportunité d'interfacer l'outil VDOC de traitement des réclamations et l'outil de renseignement des réclamations du site internet de Régaz-Bordeaux destiné au grand public.

Enfin, dans un souci d'exhaustivité de collecte des réclamations et à l'instar de ce qui est mis en place par GRDF et Réseau GDS, la CRE demande à Régaz-Bordeaux de prendre en compte, dès 2015, les réclamations reçues par le biais des enquêtes de satisfaction réalisées annuellement.

## **4. Le traitement des réclamations, les outils et son contrôle**

### **4.1. GRDF**

**Lors de leur intervention au sein de GRDF, les services de la CRE ont constaté le professionnalisme des agents en charge du traitement des réclamations, leur connaissance des procédures nationales et des principes du code de bonne conduite.**

L'analyse d'un dossier de réclamation a mis en évidence une utilisation erronée du formulaire de réclamations par un fournisseur, qui a été utilisé pour corriger une erreur de saisie d'index du fournisseur. Ce type de réclamations est de nature à fausser le niveau des indicateurs relatifs au traitement des réclamations. En conséquence, la CRE demande à GRDF de rappeler en 2015 aux fournisseurs la procédure de correction des erreurs de saisie d'index dans OMEGA et de lui transmettre la volumétrie des réclamations émises par les fournisseurs pour corriger ces erreurs de saisie.

L'outil ORCF (outil réclamations clients fournisseurs) d'aide au traitement des réclamations, mis en place par GRDF, met à disposition de tous les agents en charge de ce traitement différents guides rédactionnels mais aussi des éléments plus spécifiques concernant le respect du code de bonne conduite de GRDF. **La CRE considère que cet outil est de nature à garantir la qualité des réponses en termes de transparence, de clarté et d'objectivité et à homogénéiser les pratiques des agents en fonction des régions.** Pour en assurer une diffusion plus large, la CRE demande à GRDF de mettre en place à compter de 2015 des formations régulières à cet outil pour l'ensemble des agents en charge du traitement des réclamations. Elle demande également à GRDF de compléter en 2015 la section de l'outil consacrée au code de bonne conduite, trop peu renseignée à ce jour, avec des situations constatées par le passé.

Les contrôles et audits internes réguliers réalisés par GRDF, tant au niveau national que régional, sont essentiels pour appréhender les dysfonctionnements, améliorer le fonctionnement des processus internes et progresser dans la connaissance des attentes des différents acteurs avec lesquels GRDF est en relation (fournisseurs, clients finals, tiers).

Les derniers contrôles nationaux sur la qualité des réponses aux clients finals et aux fournisseurs ont eu lieu respectivement en 2008 et en 2012. Par ailleurs, afin de garantir que les réponses de GRDF aux réclamations sont conformes aux principes de son code de bonne conduite, des régions ont mis en place, à leur propre initiative, des contrôles récurrents de la qualité de ces réponses. **La CRE demande à GRDF de généraliser à compter de 2015 à l'ensemble des régions les contrôles récurrents de la conformité aux principes du code de bonne conduite des réponses aux réclamations**, sous l'impulsion du national et en complément des contrôles effectués par le responsable de la conformité.

Lors de leur intervention, les services de la CRE ont constaté, pour un dossier, une absence de réponse consistante et, pour deux dossiers, des erreurs sur le niveau de qualification<sup>5</sup>. En conséquence, **la CRE demande à GRDF de mettre en œuvre dès 2015 des contrôles récurrents sur la qualification des réclamations et sur l'existence de réponses envoyées aux fournisseurs et aux clients finals**.

Enfin, dans un souci de transparence, la CRE demande à GRDF de publier annuellement à compter de 2015 sur son site internet destiné au grand public une analyse des réclamations des utilisateurs du réseau (volume, processus concernés, sujets relatifs au code de bonne conduite rencontrés, actions d'amélioration engagées).

#### 4.2. Régaz-Bordeaux et Réseau GDS

A l'instar de ce que GRDF a mis en œuvre avec son outil ORCF, la CRE demande à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS de mettre à disposition des agents traitant les réclamations, dès 2015, un guide de réponse-type avec des modèles de paragraphes types pour les cas courants, complété par des éléments pédagogiques pour mieux détecter une réclamation en lien avec le code de bonne conduite.

Lors de leur intervention, les services de la CRE ont constaté quelques défauts dans le traitement des réclamations de Régaz-Bordeaux tels que des erreurs sur la qualification de réclamations et sur la date de réception d'une réclamation renseignée dans le logiciel de suivi. Pour pallier ces défaillances, **la CRE demande à Régaz-Bordeaux de renforcer en 2015 la vigilance concernant l'enregistrement et la qualification des réclamations dans l'outil VDOC et de réaliser une analyse régulière sur la qualité de l'enregistrement des réclamations à compter de 2015**. Par ailleurs, les services de la CRE ont également constaté qu'une réclamation transmise par un agent du fournisseur historique avait été envoyée par courrier électronique directement au chargé de suivi du traitement des réclamations de Régaz-Bordeaux, sur son adresse de messagerie professionnelle nominative, alors que ce moyen de transmission des réclamations ne fait pas partie de ceux communiqués à l'ensemble des fournisseurs sur le site internet du GRD. Ce genre d'accès n'est pas de nature à prévenir l'existence d'un traitement privilégié des réclamations du fournisseur historique. En conséquence, **la CRE demande à Régaz-Bordeaux de refuser toute utilisation de canaux de dépôt d'une réclamation autres que ceux précisés sur le site internet du GRD, de rappeler en 2015 aux agents du GRD ainsi qu'à l'ensemble des fournisseurs les canaux à respecter pour transmettre une réclamation dans la procédure de traitement des réclamations, et de s'assurer de l'absence de traitement privilégié des réclamations du fournisseur historique**.

Lors de leur intervention au sein de Réseau GDS, les services de la CRE ont observé qu'une réclamation avait fait l'objet d'un suivi par plusieurs personnes extérieures à la direction déléguée du GRD. Alors que le directeur général de Réseau GDS délègue tout pouvoir au directeur délégué à la distribution pour gérer les activités du GRD, ce dernier et le président de Réseau GDS sont intervenus dans le traitement de la réclamation qui concernait l'activité du GRD. Cette pratique est de nature à remettre en cause l'indépendance du GRD vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture de gaz naturel telle que dictée par l'article L. 111-61 du code de l'énergie. En conséquence, **la CRE demande à Réseau GDS de veiller à ce que seuls les agents du GRD traitent les réclamations concernant l'activité de l'opérateur**. S'agissant des réclamations orales, la procédure rédigée par Réseau GDS prévoit que ces dernières suivent le même traitement que les réclamations déposées via un autre canal. Or, en pratique, les services de la CRE ont constaté que pour les réclamations orales pour lesquelles une réponse ne pouvait être apportée directement au réclamant, Réseau GDS incitait le réclamant à lui transmettre une réclamation écrite. Etant donnée la faible volumétrie de

---

<sup>5</sup> GRDF possède trois niveaux de qualifications des réclamations : les réclamations courantes qui sont la première expression d'un mécontentement, les réclamations en première instance d'appel (IA1) pour les réclamations faisant l'objet d'une relance de la part de l'émetteur et les réclamations en seconde instance d'appel (IA2) pour les réclamations faisant l'objet d'une deuxième relance de la part de l'émetteur.

réclamations orales reçues, la CRE demande à Réseau GDS de se conformer à sa procédure et donc de prendre en compte les réclamations orales.

## 5. Le code de bonne conduite dans le traitement des réclamations

Afin d'améliorer la détection des réclamations portant sur le code de bonne conduite, une évolution d'OMEGA permet, depuis février 2014, aux agents de GRDF de typer les réclamations présentant une défaillance aux principes du code de bonne conduite, accompagnée d'une formation des agents à l'utilisation de ce typage. Cette possibilité de typage existe également chez Régaz-Bordeaux et Réseau GDS. La CRE accueille favorablement la mise en place d'un tel typage par les trois GRD. Toutefois, la CRE considère qu'un tel typage par les agents ne doit pas se faire au détriment de la mise en œuvre d'une analyse qualitative. En conséquence, **elle demande à GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS de mettre en place en 2015 une telle analyse régulière sur un échantillon de réclamations du respect des principes du code de bonne conduite, réalisée par des agents différents de ceux en charge du typage des réclamations.**

En complément du typage « code de bonne conduite » fait par les agents du GRD, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS permettent également aux fournisseurs de réaliser ce typage lors du dépôt d'une réclamation. A l'instar de Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, la CRE demande à GRDF d'étudier avec les fournisseurs en 2015, dans le cadre des instances de concertation du GTG (GT1<sup>6</sup> et GT4<sup>7</sup>), la pertinence de mettre en œuvre dans OMEGA un typage, par les fournisseurs, des réclamations présentant une problématique liée au code de bonne conduite.

Afin d'améliorer la détection des réclamations en lien avec le code de bonne conduite, la CRE demande également aux trois GRD de compléter dès 2015 les enquêtes satisfaction menées auprès des fournisseurs de questions spécifiques sur le respect des principes du code de bonne conduite.

Enfin, Réseau GDS a indiqué que les réclamations typées « code de bonne conduite » faisaient l'objet d'un suivi spécifique différent de celui précisé dans sa procédure. La CRE demande donc à Réseau GDS de compléter en 2015 sa procédure en précisant le traitement de ces réclamations.

---

<sup>6</sup> GT1 Procédures et relations GRD-fournisseurs

<sup>7</sup> GT4 Systèmes d'information

## 6. Synthèse des principales évolutions attendues

GRDF : principales évolutions attendues
Systematiser au plus tôt l'enregistrement des réclamations émises par courriers, courriers électroniques et lors d'appels téléphoniques dans les outils du GRD afin de garantir l'exhaustivité des tableaux de bord.
Mettre en œuvre en 2015, pour les réclamations des clients finals, un indicateur similaire à celui du « taux de réclamations fournisseurs traitées en plus de 2 mois », à une fréquence de remontée adaptée, afin de garantir que toutes les réclamations sont traitées dans un délai raisonnable.
Analyser en 2015 la pertinence d'étendre le suivi du taux de rebond à toutes les réclamations courantes (i.e. non uniquement celles des fournisseurs) et, si celle-ci est avérée, de mettre en œuvre un suivi national de cet indicateur.
Mettre en cohérence les documents de doctrine nationale relative au traitement des réclamations avec les changements d'organisation de GRDF qui ont eu lieu en 2013, les décliner en région et transmettre aux services de la CRE, avant la fin du premier semestre 2015, ces mises à jour ainsi que les éléments mettant en évidence leur bonne prise en compte par les régions.
Rappeler aux fournisseurs, en 2015, la procédure de correction des erreurs de saisie d'index dans OMEGA et transmettre à la CRE la volumétrie des réclamations émises par les fournisseurs pour corriger ces erreurs de saisie.
Mettre en place à compter de 2015 des formations régulières à l'outil ORCF pour l'ensemble des agents en charge du traitement des réclamations et compléter en 2015 la section de l'outil consacrée au code de bonne conduite avec des situations constatées par le passé.
Inscrire dès 2015 au plan de contrôle interne national de GRDF des contrôles internes annuels spécifiques au domaine des réclamations. Ces contrôles seront prescrits par la délégation « écoute client » et porteront notamment sur les points de vigilance suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>- la vérification du bon niveau de qualification des réclamations (courantes, IA1, IA2),</li><li>- l'analyse d'un échantillon de réclamations réalisée par des agents différents de ceux en charge du typage des réclamations afin de contrôler l'utilisation du typage « code de bonne conduite »,</li><li>- le contrôle de l'existence, de la qualité et du respect des principes du code de bonne conduite des réponses envoyées aux fournisseurs et aux clients finals,</li><li>- le contrôle du respect de la neutralité de GRDF vis-à-vis de tous les fournisseurs dans le traitement des réclamations (qualité des réponses, respect des délais).</li></ul>
Publier annuellement à compter de 2015 sur le site internet de GRDF destiné au grand public une analyse des réclamations des utilisateurs du réseau (volume, processus concernés, sujets relatifs au code de bonne conduite rencontrés, actions d'amélioration engagées).
Etudier avec les fournisseurs en 2015, dans le cadre des instances de concertation du GTG (GT1 et GT4), la pertinence de mettre en œuvre dans OMEGA un typage, par les fournisseurs, des réclamations présentant une problématique liée au code de bonne conduite.
Compléter dès 2015 les enquêtes satisfaction menées par GRDF auprès des fournisseurs de questions spécifiques sur le respect des principes du code de bonne conduite.

Régaz-Bordeaux : principales évolutions attendues
Préciser dans la procédure de traitement des réclamations, avant la fin du premier semestre 2015, les modalités de traitement des réclamations en fonction des motifs de réclamations, des types de réclamants et des situations contractuelles des clients conformément à la procédure GTG, le traitement des réclamations reçues oralement et nécessitant une réponse écrite de la part du GRD, et en introduction qu'elle décline les principes et règles de gestion de la procédure de traitement des réclamations établie dans le cadre du GTG.
Modifier en 2015 l'organisation de Régaz-Bordeaux de telle sorte que le traitement des réclamations concernant l'activité du GRD relève de la seule responsabilité du GRD.

Réinterroger régulièrement l'opportunité d'interfacer l'outil VDOC de traitement des réclamations et l'outil de renseignement des réclamations du site internet de Régaz-Bordeaux destiné au grand public.

Prendre en compte dès 2015 les réclamations reçues par le biais des enquêtes de satisfactions réalisées annuellement.

Mettre à disposition des agents traitant les réclamations, dès 2015, un guide de réponse-type avec des modèles de paragraphes types pour les cas courants, complété par des éléments pédagogiques pour mieux détecter une réclamation en lien avec le code de bonne conduite.

Renforcer, en 2015, la vigilance concernant l'enregistrement et la qualification des réclamations dans l'outil VDOC et réaliser une analyse régulière sur la qualité de l'enregistrement des réclamations à compter de 2015.

Refuser toute utilisation de canaux de dépose d'une réclamation autres que ceux précisés sur le site internet de Régaz-Bordeaux, rappeler en 2015 aux agents du GRD ainsi qu'à l'ensemble des fournisseurs les canaux à respecter pour transmettre une réclamation dans la procédure de traitement des réclamations, et s'assurer de l'absence de traitement privilégié des réclamations du fournisseur historique.

S'assurer que le typage « code de bonne conduite » des réclamations par les agents de Régaz-Bordeaux ne se fait pas au détriment d'une analyse qualitative régulière, à compter de 2015, du respect des principes du code de bonne conduite sur un échantillon de réclamations réalisée par des agents différents de ceux en charge du typage des réclamations.

Compléter dès 2015 les enquêtes de satisfaction menées par Régaz-Bordeaux auprès des fournisseurs de questions spécifiques sur le respect des principes du code de bonne conduite.

### Réseau GDS : principales évolutions attendues

Compléter et amender la rédaction de la procédure de Réseau GDS de traitement des réclamations, avant la fin du premier semestre 2015, afin de mettre en cohérence les définitions des réclamations, de préciser le traitement des réclamations des tiers et de définir correctement la notion de réponse consistante.

Envisager en 2015 de mettre en œuvre une validation systématique par les pilotes des processus des réponses aux réclamations afin de garantir une plus grande homogénéité de traitement des réclamations au sein d'un même processus.

Réaliser, à compter de 2015, une analyse régulière sur l'homogénéité des réponses aux réclamations avec une vigilance particulière concernant le respect des principes du code de bonne conduite.

Mettre à disposition des agents traitant les réclamations, dès 2015, un guide de réponse-type avec des modèles de paragraphes types pour les cas courants, complété par des éléments pédagogiques pour mieux détecter une réclamation en lien avec le code de bonne conduite.

Veiller à ce que seuls les agents du GRD traitent les réclamations concernant l'activité de l'opérateur.

Prendre en compte dès 2015 les réclamations orales.

S'assurer que le typage « code de bonne conduite » des réclamations par les agents de Réseau GDS ne se fait pas au détriment d'une analyse qualitative régulière, à compter de 2015, du respect des principes du code de bonne conduite sur un échantillon de réclamations réalisée par des agents différents de ceux en charge du typage des réclamations.

Compléter dès 2015 les enquêtes de satisfaction menées par Réseau GDS auprès des fournisseurs de questions spécifiques sur le respect des principes du code de bonne conduite, plus précises que celles existantes.

Décrire plus précisément en 2015 le traitement des réclamations portant sur un non-respect de l'un des principes du code de bonne conduite.

## DOSSIER THEMATIQUE 2

# Le traitement par ERDF des demandes de raccordement aux réseaux des installations de production d'énergies de source renouvelable : audit en région Sud-Ouest

### 1. Contexte de l'audit réalisé par la CRE

Comme la CRE l'annonçait dans son précédent rapport, elle a réalisé les 17 et 18 mars 2014 à Toulouse, **un audit régional du traitement par ERDF des demandes de raccordement au réseau public de distribution d'électricité pour les projets d'installations de production à partir d'énergies de source renouvelable (EnR) entre 2011 et 2013.**

Une partie de l'audit a été consacrée à l'analyse d'un échantillon de 21 dossiers de demandes de raccordement reçues en 2013, pour des installations de production raccordées en HTA et en BT > 36 kVA.

Le présent dossier thématique expose les principales conclusions de cet audit. Le travail réalisé dans ce cadre a privilégié la compréhension des modalités concrètes de traitement de quelques dossiers. Les analyses ne peuvent donc être vues comme statistiquement représentatives des modalités de traitement au niveau national, ni même régional. Les enseignements tirés de ces analyses ont en revanche pour objectif d'améliorer les pratiques d'ERDF relatives au traitement des demandes de raccordement.

**ERDF s'est engagé à prendre en compte dans son prochain plan d'actions, les recommandations définies par la CRE à l'issue de cet audit.**

**La CRE veillera à leur mise en œuvre par ERDF.**

Il n'a pas été procédé à des audits de même nature pour les autres gestionnaires de réseaux.

### 2. Attachement des équipes d'ERDF aux principes du code de bonne conduite

Les échanges entre les services de la CRE et les équipes d'ERDF en charge du raccordement des producteurs dans la direction Sud-Ouest témoignent d'un **attachement de ces dernières aux principes du code de bonne conduite et, en particulier, aux enjeux liés au principe de non-discrimination.**

Dans les deux tiers des dossiers de l'échantillon consulté par les services de la CRE, aucun écart aux règles ou aux procédures en vigueur n'a été constaté.

La CRE encourage ERDF à poursuivre ses efforts en matière de sensibilisation aux principes du code de bonne conduite des équipes en charge du raccordement des producteurs.

### 3. Modalités d'entrée et de sortie de la file d'attente

#### 3.1. Modalités d'entrée en file d'attente

S'agissant de la date d'entrée en file d'attente des projets des demandeurs de raccordement, lors de la consultation de l'échantillon de dossiers, les constats décrits ci-après ont amené la CRE à formuler, dans son rapport d'audit, les recommandations suivantes :

- Dans un dossier analysé, la date d'entrée en file d'attente retenue *in fine* par ERDF ne correspondait pas à la date d'enregistrement de la demande de raccordement par ERDF. Les recherches menées par ERDF le jour de l'audit pour retrouver le courrier électronique que le demandeur assure avoir envoyé à ERDF à la date d'entrée en file d'attente retenue *in fine*, n'ont pas abouti.

La CRE recommande à ERDF de s'assurer de l'enregistrement de la véritable date de réception de la Proposition Technique et Financière (PTF) signée, avec conservation d'une pièce attestant de cette date.

La CRE recommande également à ERDF de préciser quels éléments peuvent être retenus pour attester de la date d'envoi et de la date de réception de la demande, que celle-ci soit transmise par courrier ou par email.

- Dans un autre dossier, la date du tampon apposé sur l'enveloppe de transmission du dossier diffère de la date d'entrée en file d'attente enregistrée dans le SI. Aucun autre élément du dossier ne permet d'attester une entrée en file d'attente à cette dernière date. ERDF a admis avoir commis une erreur lors d'une saisie manuelle. ERDF a indiqué que cette erreur était liée au pic de demandes qui survient dans les derniers jours de chaque trimestre.

**La CRE considère que l'erreur affectant la date d'entrée en file d'attente de ce projet est susceptible de porter atteinte au principe de non-discrimination qu'ERDF doit respecter entre les demandeurs de raccordement placés dans une situation équivalente.**

La CRE recommande à ERDF de définir et de mettre en œuvre des procédures de contrôle qui permettront de détecter et d'éviter les erreurs qui peuvent survenir lors d'une saisie manuelle de la date d'entrée en file d'attente, notamment au moment de la survenance d'un pic de demandes de raccordement.

### 3.2. Courrier de relance J-10 et sortie de la file d'attente

S'agissant des petits producteurs, ERDF a indiqué que pour 6,3 % des affaires maintenues en file d'attente au 1<sup>er</sup> décembre 2013, l'accord du demandeur n'avait pas été reçu par ERDF bien que le délai de validité de l'offre de raccordement ait été dépassé. ERDF a précisé que ces écarts étaient dus pour l'essentiel à l'absence d'envoi par ERDF du courrier de relance au client 10 jours avant la caducité de la proposition de raccordement.

ERDF a indiqué avoir procédé à un rappel en 2013 de la nécessité d'envoyer systématiquement un courrier de relance au client, au moins 10 jours avant la caducité de la proposition de raccordement.

La CRE recommande à ERDF, d'une part, de s'assurer de l'envoi systématique d'un courrier de relance à J-10 et, d'autre part, de préciser les consignes internes à suivre en cas d'absence d'envoi de ce courrier.

### 3.3. Report des travaux et sortie de la file d'attente

S'agissant des grands producteurs ayant signé une convention de raccordement, 22 % des affaires maintenues en file d'attente au 1<sup>er</sup> décembre 2013 subissaient un report du démarrage des travaux de plus de 3 mois. ERDF a précisé que ce report s'expliquait, dans la plupart des cas, par la longueur des durées d'études de réalisation et, plus rarement, par une demande explicite du producteur de reporter les travaux.

Le report des travaux peut être soit à l'initiative du demandeur de raccordement, soit à l'initiative d'ERDF. La procédure de traitement des demandes de raccordement applicable dispose que, après la signature de la convention de raccordement, lorsque le demandeur sollicite un report du commencement des travaux de raccordement pour une durée supérieure à trois mois, ERDF met automatiquement fin au traitement de la demande de raccordement et fait sortir le projet du demandeur de la file d'attente.

Lors de la consultation de l'échantillon de dossiers, la CRE a constaté que les modalités du suivi des causes de report des travaux effectués par ERDF ne permettent pas de mettre en œuvre cette clause de sortie de la file d'attente.

La CRE recommande à ERDF de modifier les modalités de suivi afin de permettre la mise en œuvre de la clause de sortie de la file d'attente en distinguant les cas de report des travaux à l'initiative du demandeur des autres cas de report des travaux.

#### 4. Demandes de raccordement soumises à la même contrainte HTA

Dans l'échantillon de dossiers figuraient sept demandes de raccordement raccordés à un même départ HTA et soumises à des contraintes en HTA.

Lors de l'analyse de ces sept dossiers, les constats décrits ci-après ont amené la CRE à formuler les recommandations suivantes :

- La CRE a constaté que les propositions de raccordement (PTF) des sept projets soumis à une contrainte HTA ne fournissent pas la même information à tous les demandeurs de raccordement : la colonne « *contrainte réseau HTA* » est renseignée avec un « *oui* » pour deux de ces PTF et avec un « *non* » pour les cinq autres.

La CRE recommande à ERDF, d'une part, d'élaborer une note interne formalisant les modalités de renseignement des trames-types de PTF et de convention de raccordement et, d'autre part, de faire évoluer les trame-types de PTF pour que les informations qui sont fournies au demandeur, notamment dans le tableau qui synthétise les principaux résultats des études réalisées par ERDF pour élaborer la PTF, soient présentées sous une forme plus pédagogique.

- La CRE a constaté que l'une des propositions de raccordement (PTF) des sept projets soumis à une contrainte HTA mentionne une durée des travaux en HTA significativement inférieure à la durée mentionnée pour les six autres projets. L'information relative à la durée des travaux en HTA constitue une information importante pour le demandeur puisqu'il ne pourra avoir accès au réseau qu'à l'issue du délai annoncé.

La durée des travaux en HTA inscrite dans les sept PTF auditées concerne des projets soumis à la même contrainte HTA. En conséquence, chaque projet devrait subir une durée de travaux HTA supérieure ou égale à la durée des travaux mentionnée pour les projets reçus au préalable.

ERDF considère que l'erreur commise lors de l'élaboration de la PTF en question n'a pas eu de conséquence pour les projets restés en file d'attente puisque, à la suite de l'abandon de plusieurs de ces projets, la durée des travaux impactant l'ensemble de ces projets a *in fine* été réduite à la durée plus brève indiquée dans cette seule PTF.

**La CRE considère que l'envoi de la PTF qui mentionnait, par erreur, un délai de travaux inférieur à celui notifié à des demandeurs entrés précédemment en file d'attente, est de nature à porter atteinte au principe de non-discrimination qu'ERDF doit respecter entre les demandeurs de raccordement placés dans une situation équivalente.**

La CRE recommande à ERDF de renforcer la fiabilité du contenu des PTF en ce qui concerne les éléments les plus substantiels et, notamment, le caractère homogène des durées des travaux annoncées à différents demandeurs de raccordement placés dans une situation équivalente.

La CRE recommande par ailleurs à ERDF d'assurer la mise en œuvre systématique des modalités d'information des demandeurs dont les projets en file d'attente sont concernés par une modification de la durée des travaux telle que prévue par la PTF.

#### 5. La gestion des contraintes liées au réseau amont

La phase d'étude menée par ERDF préalablement à l'élaboration de la proposition de raccordement d'un projet d'installation de production d'EnR peut faire apparaître des contraintes liées au réseau public de transport d'électricité, qui doivent faire l'objet d'échanges avec RTE.

RTE et ERDF ont signé le 6 août 2012 un protocole d'accord relatif à la gestion coordonnée des files d'attente, dont la mise en œuvre est effective depuis le 11 septembre 2012. Ce protocole complète les règles de coordination pour la création, l'extension ou l'aménagement des postes sources.

Il prévoit notamment des échanges entre ERDF et RTE, aux différentes étapes de la procédure de raccordement des producteurs au réseau de distribution, afin de répondre en particulier aux situations où la capacité d'accueil est faible.

## 5.1. Transmission des demandes de renforcement à RTE

Les relations entre ERDF et RTE ont résulté, jusqu'en avril 2014, de la déclinaison du protocole précité. Elles résultent, depuis son approbation par la CRE le 10 avril 2014, de la procédure de traitement des demandes de raccordement des réseaux de distribution au réseau public de transport.

La CRE recommande à ERDF de clarifier les conditions de mise en œuvre des dispositions relatives aux demandes d'informations à RTE pour l'élaboration des propositions de raccordement des producteurs aux réseaux de distribution.

## 5.2. Modalités de mise en œuvre de la clause de souplesse

Pour la région Midi-Pyrénées, les relations avec RTE sont organisées, depuis le mois de septembre 2013, dans le cadre du schéma régional de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR) de la région Midi-Pyrénées.

Le S3REnR Midi-Pyrénées prévoit que ce schéma puisse être adapté dans certaines limites, pour permettre des transferts de capacités réservées d'un poste source à l'autre, notamment par le transfert de matériels.

ERDF a indiqué que pour ce qui concerne la direction Sud-Ouest d'ERDF, les modèles de PTF ont été modifiés pour mentionner cette « *clause de souplesse* ». ERDF a fait évoluer sa Documentation Technique de référence (DTR) en mars 2013 pour y mentionner l'existence de la « *clause de souplesse* » dans certains S3REnR publiés. Le modèle de PTF utilisé dans la région Sud-Ouest et mentionnant cette « *clause de souplesse* » n'a en revanche pas été rendu public par ERDF.

**La CRE considère que les modalités de mise en œuvre de la « *clause de souplesse* » sont de nature à porter atteinte au principe de transparence.**

La CRE recommande à ERDF de publier sur son site Internet et dans les meilleurs délais, la description de la procédure de mise en œuvre de la « *clause de souplesse* » en mettant à jour sa documentation technique de référence. Ces modalités de mise en œuvre de la clause de souplesse doivent prévoir, en tout état de cause, la publication dans les meilleurs délais des décisions de réaffectations des capacités réservées.

De façon plus générale, la CRE recommande à ERDF de veiller sans délai au respect du principe de transparence, y compris lorsque le GRD est obligé de trouver des réponses adaptées dans un contexte réglementaire complexe et évolutif.

**La CRE recommande à ERDF, dans tous les cas, de rendre publics les modèles de contrat qu'il utilise et de n'utiliser que des modèles qu'il a préalablement rendus publics.**

## 6. Les outils de traitement opérationnel des demandes de raccordement

La CRE a constaté que les outils informatiques dont disposent les équipes opérationnelles en charge du traitement des demandes de raccordement, tels qu'ils ont été présentés lors de l'audit, ne permettent de tracer de façon satisfaisante ni les échanges entre ERDF et le demandeur de raccordement, ni les étapes du traitement de la demande de raccordement notamment lorsqu'il ne s'agit pas des cas les plus simples de l'application de la procédure (par exemple, lorsque les demandes de raccordement sont complétées en plusieurs fois ou modifiées).

La CRE encourage ERDF à étudier la possibilité d'adapter les SI pour que :

- tous les échanges soient tracés, en particulier ceux correspondant à un jalon du processus de traitement de la demande de raccordement ou impactant les délais de ce traitement ;
- les informations (notamment les dates des échanges) renseignées puissent être justifiées par des pièces qui sont conservées ;
- les agents qui les utilisent n'aient pas à utiliser les champs existants à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été conçus ;
- il soit possible de lier les champs (et en particulier les dates) aux pièces du dossier qui les justifient.

A l'instar des évolutions prévues par ERDF pour ajouter un nouveau champ dans l'outil « OSR » pour permettre la saisie de la date de sortie de la file d'attente, la CRE encourage ERDF à poursuivre l'adaptation des SI pour prendre en compte ces éléments.

## 7. Synthèse des évolutions attendues à la suite de l'audit

ERDF : évolutions attendues
Prendre en compte dans le prochain plan d'actions d'ERDF les recommandations définies par la CRE à l'issue de cet audit et les mettre en œuvre afin d'améliorer le respect du code de bonne conduite et l'indépendance d'ERDF.
Poursuivre ses efforts en matière de sensibilisation aux principes du code de bonne conduite des équipes en charge du raccordement des producteurs.
S'assurer de l'enregistrement de la véritable date de réception de la PTF signée, avec conservation d'une pièce attestant de cette date. Préciser quels éléments peuvent être retenus pour faire foi quant à la date d'envoi et à la date de réception de la demande, que celle-ci soit transmise par courrier ou par email.
Définir et mettre en œuvre des procédures de contrôle qui permettront d'éviter et de détecter les erreurs qui peuvent survenir lors d'une saisie manuelle de la date d'entrée en file d'attente, notamment au moment de la survenance d'un pic de demandes de raccordement.
S'assurer de l'envoi systématique d'un courrier de relance à J-10, et préciser les consignes internes à suivre en cas d'absence d'envoi de ce courrier.
Modifier les modalités de suivi afin de permettre la mise en œuvre de la clause de sortie de la file d'attente en distinguant les cas de report des travaux à l'initiative du demandeur des autres cas de report des travaux.
Elaborer une note interne formalisant les modalités de renseignement des trames de PTF et de convention de raccordement.
Faire évoluer la trame-type de PTF pour que les informations qui sont fournies au demandeur, notamment dans le tableau qui synthétise les principaux résultats des études réalisées par ERDF pour élaborer la PTF, soient présentées sous une forme plus pédagogique.
Renforcer la fiabilité du contenu des PTF en ce qui concerne les éléments les plus substantiels et, notamment, le caractère homogène des durées des travaux annoncées à différents demandeurs de raccordement placés dans une situation équivalente.
Assurer la mise en œuvre systématique des modalités d'information des demandeurs dont les projets en file d'attente sont concernés par une modification de la durée des travaux telle que prévue par la PTF.
Clarifier les conditions de mise en œuvre des dispositions relatives aux demandes d'informations à RTE pour l'élaboration des propositions de raccordement des producteurs aux réseaux de distribution.
Publier sur le site Internet d'ERDF et dans les meilleurs délais, la description de la procédure de mise en œuvre de la « <i>clause de souplesse</i> » en mettant à jour sa documentation technique de référence. Ces modalités de mise en œuvre de la clause de souplesse doivent prévoir, en tout état de cause, la publication dans les meilleurs délais des décisions des réaffectations des capacités réservées.
Veiller sans délai au respect du principe de transparence, y compris lorsque le GRD est obligé de trouver des réponses adaptées dans un contexte réglementaire complexe et évolutif. Rendre publics les modèles de contrat qu'ERDF utilise et n'utiliser que des modèles qu'il a préalablement rendus publics.
Etudier la possibilité d'adapter les SI afin notamment d'assurer une meilleure traçabilité et de faciliter les différentes étapes de la gestion des dossiers dont sont chargés les agents d'ERDF.

# ERDF

Electricité Réseau Distribution France (ERDF) est le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) d'électricité en France, détenu à 100 % par EDF SA et desservant environ 95 % des clients sur le territoire métropolitain continental. Au 30 septembre 2014, il dessert environ 35 213 000 points de livraison dont 9,3 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

Le 23 janvier 2014, Philippe Monloubou a été nommé président du directoire d'ERDF.

## 1. Synthèse

**En 2013 et en 2014, ERDF a mis en œuvre plusieurs dizaines d'actions, remédiant ainsi à une majorité des situations de non-conformité aux dispositions du code de l'énergie pour lesquelles la CRE avait formulé des demandes dans son précédent rapport. Des engagements pris par ERDF seront également mis en œuvre en 2015 sur d'autres points déjà relevés par la CRE.**

Pour autant, sept ans après la création de la société ERDF et l'ouverture à la concurrence des marchés de détail de l'électricité, il n'a pas encore été mis fin à des situations qui sont contraires aux dispositions du code de l'énergie. Il s'agit notamment de l'absence de publication des conditions particulières des modèles de contrats, de la description insuffisamment précise des données échangées avec EDF et de la confusion persistante entre ERDF et EDF. Cette confusion résulte de l'excessive proximité entre leurs identités sociales, leurs sigles et leurs logos. La CRE souligne à nouveau l'ampleur et le cumul des facteurs de confusion entre ERDF et EDF et demande à ERDF de procéder à un changement majeur des éléments constitutifs de sa marque afin de mettre fin à cette confusion.

En dépit des nombreuses avancées réalisées, l'indépendance d'ERDF vis-à-vis du groupe EDF est demeurée insuffisante au cours des années passées. La CRE demande à ERDF de se mettre, sans attendre, pleinement en conformité avec les dispositions du code de l'énergie. ERDF devra également poursuivre la dynamique de progrès constatée au cours des derniers mois, en élaborant un plan d'actions qui prenne en compte les différentes demandes et recommandations du présent rapport.

## 2. Indépendance

### 2.1. Organisation et règles de gouvernance

#### *Indépendance des cadres dirigeants*

Dans son précédent rapport, la CRE avait relevé qu'un cadre dirigeant d'ERDF cumulait ses fonctions avec des responsabilités dans la gestion d'activités de production et de fourniture d'électricité. Il avait alors été mis fin à cette situation par nature contraire à diverses dispositions du code de l'énergie.

En réponse à la demande de la CRE et afin de s'assurer de l'absence de situations similaires, ERDF a vérifié en 2014 la situation actuelle de l'ensemble de ses cadres dirigeants. ERDF a en outre modifié ses procédures de nomination pour que la situation de chaque nouveau cadre dirigeant soit vérifiée au regard des dispositions du code de l'énergie.

A cette occasion, il s'est avéré que deux cadres dirigeants d'ERDF siégeaient comme représentants d'EDF au sein d'organes de gouvernance de sociétés localisées à l'étranger dans lesquelles EDF détenait une participation. Ces situations posaient question sur la capacité de ces dirigeants à exercer leurs fonctions au sein d'ERDF de façon totalement indépendante vis-à-vis d'EDF. L'un de ces dirigeants a démissionné de son mandat de représentation de l'actionnaire EDF. L'autre s'est engagé à le faire au premier semestre 2015.

## Rémunération des cadres dirigeants

La rémunération des membres du directoire et des cadres dirigeants doit être fixée selon des critères objectifs liés à la seule performance du gestionnaire de réseaux ou selon des critères objectifs ne faisant pas intervenir la performance de la maison-mère ou de sociétés de production ou de fourniture du groupe EDF afin d'assurer le plein respect des dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie. Ces principes résultent de la note interprétative de la Commission Européenne sur le régime de séparation (« *unbundling* »)<sup>8</sup>. En réponse à la recommandation de la CRE, les statuts d'ERDF ont été modifiés en 2014 pour garantir le respect de ce principe pour les membres du directoire.

Ce principe s'applique tant à la part fixe qu'à la part variable de la rémunération.

Par ailleurs, la CRE avait constaté dans son précédent rapport que parmi les critères utilisés par ERDF pour déterminer la rémunération des cadres dirigeants figurait notamment un critère de *free cash flow* (flux de trésorerie). Le niveau de cet indicateur pouvait notamment augmenter à proportion de la réduction des investissements réalisés. Aucun autre critère relatif à la politique annuelle d'investissement et de développement des réseaux n'est utilisé depuis 2010. La CRE avait considéré que cet indicateur ne saurait constituer l'un des principaux critères de performance du gestionnaire de réseaux de distribution dans un contexte où le développement et la modernisation des réseaux s'avèrent indispensables notamment pour intégrer les énergies renouvelables et améliorer la qualité de l'alimentation électrique.

Pour donner suite à la recommandation formulée par la CRE, le conseil de surveillance d'ERDF a modifié le mode de calcul de ce critère de *free cash flow* en 2014. La rémunération des cadres dirigeants ne peut plus augmenter sous l'effet de moindres investissements, ce qui constitue une première amélioration notable par rapport au mode de calcul précédent. Tant que le niveau d'investissement de référence, défini par le conseil de surveillance d'ERDF, n'est pas dépassé, le montant des investissements réalisés n'a aucune influence sur la rémunération des cadres dirigeants.

En revanche, un éventuel dépassement du budget d'investissement conduirait à une moindre rémunération des cadres dirigeants d'ERDF. Avec ce nouveau mode de calcul, aucun des critères de rémunération utilisés n'incite les cadres dirigeants à atteindre le niveau d'investissements de référence. L'actionnaire EDF a indiqué à la CRE qu'une éventuelle modification de ce critère serait étudiée début 2015.

La CRE surveillera ces évolutions.

## 2.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

Dans son précédent rapport, la CRE a réitéré sa demande à ERDF de procéder lui-même au choix des prestataires auxquels il a recours pour sa communication, indépendamment d'EDF et de la direction Achats du groupe. L'objectif poursuivi par cette demande est d'éviter une quelconque dépendance d'ERDF vis-à-vis d'EDF pour la mise en œuvre de sa stratégie de marque. **La CRE constate qu'ERDF procède désormais lui-même au choix des prestataires pour sa communication et n'a recours aux contrats Groupe que pour « les aspects outils (impression, achat d'espace, affranchissement etc.) ».**

Afin de démontrer la pertinence, pour chaque domaine, du recours aux services de sa maison-mère en lieu et place d'un appel au marché, la CRE note qu'ERDF a intégré à sa note de stratégie d'achat les principes de « *prestations compétitives* » et de « *coûts transparents et auditables* » dont l'application combinée vise à supprimer le risque de subventions croisées entre ERDF et EDF. Cette même note prévoit également différentes mesures pour renforcer la protection des éléments confidentiels.

La CRE note également la mise en place du « *Comité de conformité des achats au Groupe EDF* ». D'une part, ce comité émet un avis de conformité préalable à tout achat de prestations auprès d'une entité du Groupe EDF. En outre, il s'assure que ses avis sont bien pris en compte dans la rédaction des contrats d'achat. Ce processus vise ainsi à garantir la mise en œuvre effective des principes définis dans la note de stratégie d'achat. D'autre part, ce comité pilote la mise en œuvre de ces

---

<sup>8</sup> La note interprétative de la Commission Européenne du 22 janvier 2010 sur les Directives n°2009/72/CE et n°2009/73/CE relative au régime de séparation (« *unbundling* ») précise que « *l'indépendance des responsables de la gestion des réseaux peut être remise en question par la structure de leur salaire, en particulier si leur rémunération est fondée sur la performance de la maison-mère ou d'une société de production ou de fourniture, dès lors qu'une telle situation pourrait créer des conflits d'intérêt.* » (traduction CRE).

principes dans les contrats existants, d'ici la fin de l'année 2015, et dans les projets de nouveaux contrats. ERDF précise que les contrats existants dont l'échéance est postérieure à cette date et qui ne seraient pas en conformité avec les principes de la note stratégie d'achats devront faire l'objet d'un avenant avant la fin 2015.

Conformément à ces principes et à l'engagement pris par ERDF, les clauses de tacite reconduction ont été systématiquement supprimées des contrats conclus entre ERDF et EDF. Les contrats seront désormais conclus pour une durée déterminée.

Pour tous les contrats donnant lieu à un échange financier entre les parties, le montant prévisionnel a été systématiquement mentionné dans le contrat, lors de sa conclusion ou de son renouvellement.

La CRE prend acte de l'ensemble de ces mesures.

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

### Logo et dénomination du GRD

Depuis la création d'ERDF en 2008, la CRE a constaté dans ses rapports successifs que **l'identité sociale et le logo d'ERDF sont excessivement proches de ceux d'EDF**. Au cours d'un audit mené en 2013, la CRE a d'ailleurs constaté qu'EDF et ERDF ont conclu un accord de coexistence de leurs marques respectives établi « *en considération de la similarité de leurs marques et signes distinctifs respectifs* ».

Logo d'ERDF	Logo du fournisseur historique
	

**Ces similitudes, qui prêtent à confusion, sont contraires aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2011 : « la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque ».**

Dans son rapport 2011 publié en juin 2012, la CRE avait noté que le manque de notoriété des GRD nuisait à l'ouverture des marchés à la concurrence et que, trop souvent, le client final ignorait l'existence du distributeur et confondait ses missions de service public avec celles du fournisseur qui, lui, est un acteur du marché concurrentiel. La CRE avait, en conséquence, demandé à ERDF dans ce rapport de lui « *transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant son logo et [...] sa dénomination* ».

La CRE soulignait dans ce même rapport que la communication auprès du grand public ne pouvait être pleinement efficace qu'en absence de confusion d'image entre distributeurs et fournisseurs.

Dans son dernier rapport publié en septembre 2013, la CRE a également considéré que la progression de la notoriété de plusieurs distributeurs achoppait sur la persistance des facteurs de confusion qui perdurent avec le fournisseur historique présent sur le même territoire. C'est la raison pour laquelle la CRE a demandé à ERDF, dans ce même rapport, « *d'étudier à chaque campagne de communication de portée nationale la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de logo et de dénomination sociale du distributeur* ».

Depuis 2013, les constats de la CRE sont également partagés par l'Autorité de la concurrence qui dans son avis du 20 décembre 2013 concernant l'effacement dans le domaine de la consommation d'électricité, a relevé cette « *extrême similitude* » des dénominations sociales et des logos des deux sociétés pour illustrer « *les craintes relatives à l'indépendance de cette filiale d'EDF SA par rapport à sa maison mère* ».

Enfin, au niveau européen, dans son mémo « *CEER Memo on the transposition of unbundling requirements for Transmission, Distribution and Closed Distribution Systems Operators* » du 30 juillet 2014, le CEER indique que « *le changement de marque étant compris comme un changement complet du nom, du logo, etc. du distributeur par rapport à ceux de l'entreprise verticalement intégrée, [...] plusieurs régulateurs considèrent que la différenciation avec les sociétés du même groupe ayant des activités de production ou de fourniture est insuffisante* » (traduction CRE).

Ce n'est qu'en 2014 qu'ERDF a annoncé le lancement d'une étude relative à l'évolution de l'identité visuelle d'ERDF. Cette étude approfondie a été présentée à la CRE qui a estimé que l'évolution proposée n'était pas suffisante.

L'extinction progressive en cours des tarifs réglementés de vente pour les clients professionnels constitue une opportunité pour le développement de la concurrence en France. Dans ce contexte, des progrès rapides concernant la suppression des facteurs de confusion qui perdurent entre ERDF et EDF sont indispensables.

Les différentes similitudes entre les marques actuelles d'ERDF et d'EDF créent un risque d'association par le grand public entre ces deux sociétés. Le gestionnaire de réseau de distribution ERDF peine, en conséquence, à être perçu par le grand public comme un acteur indépendant du fournisseur EDF.

**Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, la CRE souligne à nouveau l'ampleur et le cumul des facteurs de confusion entre ERDF et EDF et demande à ERDF de procéder à un changement majeur des éléments constitutifs de sa marque (identité visuelle et/ou sigle et/ou prononciation...) pour mettre fin à cette confusion. A cet effet, ERDF proposera à la CRE d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2015 au plus tard les mesures qu'il entend mettre en œuvre.**

Ces mesures devront prévoir les modalités de coordination avec GRDF, afin de tenir compte de l'existence du service commun ERDF GRDF.

**En outre, la CRE demande à ERDF et à EDF de lui transmettre, d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2015 au plus tard, un plan des actions à mettre en œuvre pour supprimer les risques d'association par le grand public entre les deux sociétés et ainsi supprimer toute confusion possible.**

### *Design de la façade du compteur Linky*

Par ailleurs, ERDF a indiqué à la CRE que les marchés d'approvisionnement de compteurs Linky signés au cours de l'été 2014 par ERDF et les industriels qui les fournissent, définissent un design de la façade du compteur qui ne comporte pour le moment ni la dénomination du GRD ni aucun logo. Ils prévoient toutefois qu'un logotype complémentaire pourrait être ajouté dans une prochaine version des spécifications, au plus tard le 31 décembre 2014. ERDF a ainsi informé la CRE que « *le logo sur la façade sera défini ultérieurement à l'issue de l'étude annoncée* » par ERDF.

**Dans ce contexte, la CRE rappelle qu'elle a formellement indiqué au Président du directoire d'ERDF, dans une lettre du 24 janvier 2012 que « la dénomination et le logo du gestionnaire de réseau, qui portent à confusion avec ceux du fournisseur EDF, ne sauraient figurer sur les compteurs « Linky » dans le cadre de leur déploiement général ».**

Elle veillera au respect de cette interdiction.

### *Convention de communication*

En réponse à une recommandation de la CRE formulée dans ses précédents rapports, ERDF et EDF ont conclu en 2013 une convention afin de formaliser leurs rôles respectifs en matière de communication. Cette convention vise à limiter les risques de confusion entre les pratiques de communication du GRD et celles des autres sociétés du groupe auquel il appartient, ayant des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Quelques améliorations proposées par la CRE ont été prises en compte à l'occasion du renouvellement de cette convention de communication en 2014.

La CRE recommande à ERDF de la publier sur son site Internet destiné au grand public.

### **Communication relative à l'actionnariat d'ERDF**

ERDF s'était engagé en 2013 à ne plus faire mention systématiquement de sa position de filiale d'EDF sauf « *dans les cas jugés nécessaires* » (par exemple pour la communication financière). ERDF indique que la suppression de la mention systématique de la position de filiale d'EDF sur le site Internet d'ERDF et sur les nouveaux documents écrits et audiovisuels pour l'externe est effective. Elle peut toutefois être maintenue lorsqu'elle s'avère effectivement indispensable afin de clarifier la nature des relations entre les deux sociétés (par exemple à l'occasion de la communication financière). Dans son précédent rapport, la CRE avait recommandé à ERDF que, dans ce cas, sa qualité de filiale indépendante du groupe EDF soit systématiquement précisée.

La CRE recommande également à EDF que, dans toutes les situations où EDF est amené à mentionner de façon explicite ses liens capitalistiques avec ERDF, il soit systématiquement précisé qu'ERDF est une filiale indépendante d'EDF.

### **Coordination média**

Certains contrats en matière de communication, dont ERDF bénéficie via le groupe EDF, prévoient des prestations de coordination avec les autres entités du groupe EDF bénéficiant de ces mêmes contrats. En réponse aux demandes formulées par la CRE dans son précédent rapport, ERDF s'est engagé à préciser, lors de chaque commande d'exécution passée dans le cadre de ces contrats groupe, que l'ensemble des informations échangées entre ERDF et le prestataire au titre de la commande d'exécution ne pourra pas être utilisé à d'autres fins et, en particulier, ne pourra pas être utilisé pour mettre en œuvre la coordination média décrite dans le contrat.

Cet engagement vise à éviter une coordination média privilégiée entre ERDF et EDF, qui serait contraire au principe de non-discrimination.

La CRE recommande en outre à EDF de modifier les contrats concernés afin d'en exclure explicitement toute prestation de coordination média incluant la communication d'ERDF.

### **Autres pratiques de communication**

A l'été 2014, la CRE a constaté que le site Internet d'ERDF faisait mention de l'adresse edfdistribution.fr dans le cadre des procédures d'accès au « *système gestion des échanges* » (SGE). Par ailleurs, le site historique www.edfdistribution.fr affichait l'ensemble du contenu du site ERDF. Enfin, ERDF utilisait pour envoyer des documents électroniques volumineux le service de « *poste restante* » d'EDF. Les messages reçus par les correspondants d'ERDF comportaient ainsi la mention « *Service poste restante d'EDF* ».

A la suite de ces constats, la CRE a alerté ERDF de cette situation contraire aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. En conséquence, ERDF a pris les mesures correctrices qui s'imposaient à l'automne 2014. Une adresse sge.erdffr a été mise en service, l'adresse www.edfdistribution.fr a été supprimée et les messages du service de poste restante utilisé par ERDF ont été modifiés pour ne plus comporter de mention d'EDF.

**La CRE demande à ERDF d'engager un travail systématique d'identification d'éventuelles situations analogues de confusion entre ERDF et EDF et, le cas échéant, de procéder aux corrections qui s'imposent.**

Enfin, dans son précédent rapport, la CRE relevait que les conditions générales de vente des TRV d'électricité proposées par EDF désignaient sous le terme commun « *EDF* » indifféremment le fournisseur EDF et sa filiale ERDF. Cette rédaction prêtait à confusion quant aux rôles et aux missions respectives d'EDF et d'ERDF. La CRE constate que cette rédaction a été modifiée par EDF afin de faire disparaître ce facteur de confusion.

## Echange de données

A la suite de l'audit réalisé début 2013 par la CRE sur les relations contractuelles entre ERDF et EDF, ERDF s'était engagé à réaliser une analyse des flux de données échangés avec EDF via les différents systèmes d'information. Alors que, dans son dernier rapport, la CRE avait demandé à ERDF de lui transmettre cette analyse d'ici la fin de l'année 2013, celle-ci ne lui a été communiquée qu'en octobre 2014.

Il ressort de cette analyse qu'ERDF échange des données avec EDF en tant que (i) fournisseur, (ii) responsable d'équilibre, (iii) producteur hydraulique, (iv) acheteur obligé, (v) actionnaire, via la direction financière du groupe EDF et (vi) avec l'observatoire des statistiques du groupe EDF pour la transmission d'informations demandées par les pouvoirs publics.

La demande de la CRE visait à disposer d'éléments permettant de démontrer que le périmètre des informations réellement échangées respecte la confidentialité des ICS et le principe de non-discrimination. En particulier, cette demande devait permettre au régulateur de s'assurer que les flux échangés avec EDF ne créent aucune discrimination par rapport à ceux échangés avec les autres acteurs.

L'analyse d'ERDF conclut que « *les données échangées [...] n'offrent aucun avantage concurrentiel à EDF* ». Cette conclusion n'est pas étayée par des éléments factuels précis. Par ailleurs, cette analyse ne comporte aucune conclusion claire quant à l'absence de discrimination. L'analyse transmise s'avère ainsi insuffisamment détaillée, ce que la CRE regrette. **En tout état de cause, les informations transmises par ERDF au régulateur ne permettent toujours pas à la CRE de connaître de façon suffisamment précise les données que le gestionnaire de réseau échange avec sa maison-mère, et de s'assurer de l'absence de discrimination de la part d'ERDF.**

A titre d'illustration, à ce jour, les statistiques qu'ERDF a l'obligation de transmettre aux pouvoirs publics le sont par l'intermédiaire d'EDF. Ces statistiques comprennent par exemple des données telles que les longueurs de réseau, ou le nombre et la puissance des postes HTA BT. Bien que le contrat entre EDF et ERDF comporte une clause de confidentialité, la CRE considère que cette organisation est en elle-même inacceptable.

A la demande de la CRE, ERDF s'est engagé à assurer lui-même, dès mars 2015, le suivi et l'envoi des statistiques à transmettre aux pouvoirs publics.

ERDF s'est également engagé à publier :

- chaque mois à partir du 1<sup>er</sup> trimestre 2015 des données de bilan énergétique ;
- d'ici la fin de l'année 2014 sur son site Internet la liste des données fournies à EDF en tant qu'acheteur obligé.

Dans ces circonstances, la CRE demande à ERDF de lui transmettre d'ici mi 2015 une version plus détaillée et mise à jour de la description et de l'analyse des flux de données échangés avec EDF.

Cette analyse prendra en compte la mise en œuvre des engagements d'ERDF susmentionnés et de toute mesure complémentaire qu'il décidera afin d'assurer le respect du principe de non-discrimination.

**L'analyse d'ERDF devra démontrer, à travers un exposé détaillé, que le principe de non-discrimination est bien respecté dans le cadre de l'échange de données avec EDF.**

En outre, afin de s'assurer de la bonne application du principe de transparence, la CRE demande à ERDF de lui indiquer d'ici mi 2015 pour chaque flux de données échangées avec EDF l'emplacement dans sa Documentation Technique de Référence (DTR) des documents les décrivant précisément. Le cas échéant, ERDF précisera les raisons pour lesquelles une telle description ne pourrait pas être rendue publique.

ERDF s'était également engagé à la suite de l'audit réalisé en 2013 à réviser les protocoles et contrats d'échange des flux de données avec EDF, afin d'améliorer la protection des éléments confidentiels et la garantie de non-discrimination.

ERDF a cependant reconnu lors des échanges avec les services de la CRE fin 2014 qu'un contrat pourtant mis à jour quelques mois plus tôt ne décrivait pas les données effectivement échangées fin 2013.

**En conséquence, la CRE demande à ERDF de réviser d'ici mi 2015 les protocoles et contrats d'échange des flux de données avec EDF afin de garantir la protection des éléments confidentiels et le principe de non-discrimination.**

La CRE suivra avec attention les actions correctrices mises en œuvre par ERDF. Elle se réserve la possibilité de réaliser un audit sur la question de l'échange des données avec EDF.

### *Présentation des factures*

ERDF a encouragé les fournisseurs à ajouter sur leurs factures le nom d'ERDF à côté du numéro d'accueil téléphonique de dépannage d'électricité, service qui est de la responsabilité d'ERDF. Les factures d'EDF, de Direct Energie et de Planète Oui indiquent le nom ERDF à côté de ce numéro de téléphone. D'autres documents à destination des clients du marché de détail émis par EDF ne comportent cependant pas cette précision.

La CRE demande à EDF d'ajouter le nom d'ERDF et le numéro d'accueil téléphonique de dépannage sur l'ensemble des documents à destination des clients du marché de détail qui mentionnent le service de dépannage d'électricité mis en œuvre par ce GRD.

### *Systèmes d'informations*

Comme il s'y était engagé, ERDF a conclu en 2013 un contrat d'administration de sa messagerie électronique qui prévoit explicitement l'absence d'intervention des personnels d'EDF dans la gestion de la messagerie électronique du GRD. Le contrat prévoit que cette organisation soit mise en œuvre au cours de l'année 2015. ERDF s'était engagé à former au code de bonne conduite, avant la fin de l'année 2013, les personnels EDF qui continuent pour la période transitoire jusqu'en 2015 d'administrer la messagerie électronique d'ERDF. Cette formation s'est déroulée en juin et juillet 2014. La CRE regrette qu'ERDF n'ait pas respecté le délai sur lequel il s'était initialement engagé.

Dans son précédent rapport, la CRE a constaté l'envoi par EDF à ERDF d'instructions relatives aux SI, qui sont par nature contraires aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie. EDF a procédé en 2014 au retrait de ces instructions. La nouvelle note de gouvernance de la filière SI du groupe EDF exclut désormais de son champ d'application les gestionnaires de réseaux appartenant à ce groupe (RTE, ERDF et Electricité de Strasbourg). Il appartient en effet à ces gestionnaires de réseaux, dans le cadre de leur gouvernance propre, de déterminer en toute indépendance les dispositions organisationnelles de nature à optimiser l'efficacité de leurs SI.

Dans ce même rapport, la CRE avait également mentionné le projet de transfert d'ERDF à EDF d'activités d'exploitation des applications SI d'ERDF. La CRE avait considéré que ce projet, s'il conduisait EDF à s'occuper de l'exploitation des SI (SGE, Ginko, Linky, etc.) serait très difficilement compatible avec le respect du principe d'indépendance auquel est soumis ERDF.

Alors que les instructions d'EDF à ERDF relatives aux SI avaient été retirées, ERDF a décidé en octobre 2014 d'abandonner ce projet de transfert de personnel.

Par ailleurs la CRE procèdera en 2015 à un audit des prestations informatiques confiées par ERDF à EDF, à l'instar de l'analyse menée par la CRE en 2014 concernant les relations contractuelles entre GRDF et GDF SUEZ IT.

Enfin, la CRE note que les travaux de migration des clients d'EDF ont été achevés. EDF utilise désormais ses propres systèmes d'information et n'a ainsi plus recours à la partie commerciale des systèmes d'information d'ERDF hérités du monopole historique.

### *Locaux*

Au titre de sa politique immobilière, ERDF indique intégrer systématiquement la séparation vis-à-vis des entités non régulées du groupe EDF. Moins de 2 % de la surface des 1 000 sites ERDF répartis sur le territoire national se trouve également occupés par EDF. Une séparation des locaux ou des contrôles d'accès est systématiquement mis en place dans ces sites. Un contrôle interne de conformité au code de bonne conduite est par ailleurs conduit annuellement par chaque unité d'ERDF concernée par un partage de locaux. ERDF prévoit bien de poursuivre la séparation des locaux au cours des prochaines années. La CRE restera attentive à la mise en œuvre des mesures concernées.

### 3. Respect du code de bonne conduite

#### 3.1. Evolution du code de bonne conduite (CBC)

ERDF a publié l'édition 2014 de son code de bonne conduite que l'ensemble des membres du nouveau directoire s'est engagé à respecter et à faire respecter. Le principe d'indépendance, qui découle des dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie, est maintenant inscrit explicitement dans cette nouvelle version du code de bonne conduite. Cette évolution, qui répond à une demande formulée par la CRE dans ses précédents rapports, permettra à ERDF de diffuser beaucoup plus largement l'exigence d'indépendance au sein du GRD et de ses prestataires. La CRE sera particulièrement attentive à l'enrichissement des outils de sensibilisation des agents d'ERDF et de ses prestataires sur les aspects relatifs à l'indépendance.

Dans son précédent rapport, la CRE a demandé à ERDF de lui transmettre, chaque année, un plan d'actions unique en réponse aux demandes et recommandations formulées par le responsable de la conformité et la CRE dans leurs rapports respectifs. La CRE note qu'ERDF va inscrire un engagement en réponse à cette demande dans son code de bonne conduite 2015.

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

##### *Principe de transparence et de non-discrimination dans l'accès au réseau*

Plusieurs pratiques d'ERDF concernant certains contrats et conventions relatifs à l'accès au réseau sont de nature à porter atteinte aux principes de transparence, d'objectivité et de non-discrimination.

D'une part, ERDF se borne à publier les conditions générales de certains modèles de contrats, notamment les modèles de contrat d'accès au réseau de distribution (CARD) et de convention de raccordement. Contrairement à RTE, **ERDF ne publie pas les modèles de conditions particulières et leurs évolutions ne font pas l'objet d'une concertation avec les utilisateurs. Cette situation ne permet pas à chaque utilisateur d'identifier si les modalités contractuelles qui lui sont proposées sont génériques ou, au contraire, spécifiques à sa situation.**

D'autre part, les modèles de CARD peuvent évoluer et conduire ainsi ERDF à proposer aux nouveaux utilisateurs des conditions différentes de celles dont bénéficient les utilisateurs ayant déjà contractualisé leurs conditions d'accès au réseau avec ERDF.

Si les conditions relatives à l'accès aux réseaux de distribution offertes aux différents utilisateurs peuvent, en pratique, tenir compte de certaines caractéristiques particulières de l'installation, découlant, notamment, des prescriptions techniques qui lui sont applicables, ou encore des caractéristiques particulières de ces ouvrages de raccordement, ces différences doivent résulter de critères objectifs et non discriminatoires.

A défaut, ces différences pourraient, dans certains cas, faire naître des situations de discrimination.

Le cas échéant, les critères de différenciation doivent être explicités dans le modèle de contrat d'accès au réseau publié par ERDF.

Après avoir été alerté par la CRE sur ces deux points, ERDF lui a transmis un plan d'actions qui permettra d'ici la mi 2015 (i) d'atteindre l'objectif de transparence en publiant tous les documents identifiés comme devant faire partie de la documentation technique de référence, (ii) de renforcer les garanties concernant le respect du principe de non-discrimination, eu égard à la multiplicité des modèles de CARD en vigueur.

**A ce stade, ces engagements sont de nature à répondre aux problématiques soulevées. La CRE sera attentive à leur bonne mise en œuvre.**

##### *Transparence et relation clients*

Des progrès ont été réalisés les années précédentes par ERDF, afin d'expliquer de façon plus pédagogique, sur certains documents à destination des clients finals, les missions du gestionnaire de réseaux auprès des utilisateurs en les distinguant clairement des missions des fournisseurs. Certains courriers relatifs à l'annonce passage releveur, à l'absence à la relève ainsi que des plaquettes

raccordement et mise en service ont été mis à jour au niveau national en 2014. A la demande de la CRE, ERDF s'est engagé à améliorer la formulation retenue afin de la rendre plus pédagogique.

La CRE constate par ailleurs qu'ERDF n'a pas revu l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y inclure des améliorations similaires.

En conséquence, la CRE demande à ERDF de :

- procéder avant l'été 2015 au recensement de l'ensemble des documents adressés aux clients finals par ou pour le compte d'ERDF ;
- modifier dans les mêmes délais, les modèles de documents correspondants pour les rendre plus pédagogiques ;
- procéder à leur déploiement dans les meilleurs délais.

ERDF s'est engagé il y a plusieurs années à améliorer l'information des clients sur les délais de rétablissement de l'alimentation électrique. ERDF a engagé la modernisation de son système de gestion des appels afin d'améliorer la qualité d'accueil et de mieux renseigner les clients sur l'état d'avancement des dépannages. ERDF étudie également la possibilité de mettre ces informations à disposition des clients via d'autres canaux (SMS, mail, espace client...) en 2015. ERDF s'est également engagé à publier les règles relatives à l'indemnité 20%-6h sur son site internet avant la fin de l'année 2014.

**ERDF s'était également engagé il y a plusieurs années à publier des procédures et documents permettant aux clients coupés de donner suite. La CRE déplore que cet engagement n'ait toujours pas été mis en œuvre à ce jour. Aucune transparence n'est faite sur les modalités de traitement par ERDF des demandes d'indemnisations. Ainsi, un client coupé n'est informé ni des modalités pratiques de dépôt d'une demande d'indemnisation ni des conditions dans lesquelles une telle demande est traitée par ERDF.**

**A la suite des critiques de la CRE, ERDF a annoncé à l'automne 2014 que les principes et la procédure de demande d'indemnisation seraient publiés, sous une forme pédagogique, avant la fin de l'année 2014.**

### **Traitement des réclamations**

La CRE a mené en 2013 un audit relatif au traitement des réclamations par ERDF au niveau national et au niveau local. Les réclamations sont en effet un outil important pour mieux prendre en compte les attentes des consommateurs. A la suite de cet audit, la CRE a émis différentes demandes et recommandations.

La CRE constate qu'ERDF a rappelé les principes de bonne utilisation de l'outil de traitement des réclamations aux agents d'ERDF ainsi qu'aux fournisseurs, notamment concernant la prise en charge des affaires, la qualification des réclamations et le calcul de l'indicateur lié aux réclamations multiples.

**ERDF a également élaboré un guide d'aide au traitement des réclamations courantes. Ce guide est disponible sur SGE depuis février 2014. Il est accompagné de lettres types qui mettent à la disposition des agents des éléments de langage sur les sujets des réclamations les plus fréquents.**

Afin d'améliorer le suivi des réclamations, ERDF a mis en place un indicateur de traitement de la réclamation dans un délai de 15 jours en complément de celui à 30 jours. Afin de suivre les réclamations émanant d'un même utilisateur sur une période donnée, ERDF a développé un indicateur du taux de réclamations multiples. Par ailleurs, ERDF a mis en place un canal spécifique de traitement des « *réclamations inadaptées* » qui permet de réorienter des réclamations qui, en fait, ne relèvent pas des missions du distributeur ou du canal général de traitement des réclamations (environ 15 % des réclamations).

Dans l'audit mené en 2013, la CRE avait découvert que la date effective de mise en service d'une installation de production photovoltaïque avait pu être changée *ex post* dans un système d'information utilisé pour produire des attestations. En conséquence et à la demande de la CRE, ERDF a mené des contrôles internes sur le processus des dates de mise en service des raccordements pour les installations à énergie renouvelable et leur impact éventuel sur l'obligation d'achat. Ces contrôles internes ont révélé que l'anomalie relevée par la CRE était un cas isolé. Par ailleurs, dans ce cas particulier, ERDF confirme que cette antidatation n'a pas eu de conséquence sur le tarif ou la durée

du contrat d'achat dont le producteur a bénéficié. Afin d'améliorer la sécurisation et de lever toute ambiguïté sur les enregistrements SI, ERDF a également mis en place un « *justificatif de mise en service* » qui permet de tracer formellement la date de mise en service.

Enfin, la CRE suivra avec attention les engagements d'ERDF concernant (i) l'élaboration d'une méthode d'analyse qualitative d'un échantillon de réclamations pour construire un indicateur représentatif du non-respect du code de bonne conduite, (ii) la mise en place d'un indicateur de suivi des réclamations à 90 jours et (iii) le lancement du projet « *écoute client* » qui intègre une approche statistique.

### 3.3. Protection des éléments confidentiels

En réponse aux demandes de la CRE, ERDF s'est engagé à revoir la rédaction des modèles d'engagements individuels de confidentialité afin de la rendre plus pédagogique. La nouvelle rédaction devra permettre de clarifier que les informations confidentielles, transmises par ERDF à des agents EDF dans le cadre de l'exécution d'un contrat de prestations, ne doivent être ni utilisées par la société EDF à des fins différentes, ni transmises à d'autres personnes ou directions d'EDF qui n'ont pas à les connaître.

ERDF transmettra une proposition de rédaction à la CRE qu'il s'est engagé à mettre en œuvre en 2015 pour les contrats dont l'exécution nécessite la communication d'informations confidentielles.

### 3.4. Responsable de la conformité

Au terme de l'année 2013, le précédent responsable de la conformité d'ERDF, Alain Brière, a réalisé des audits et des contrôles qui l'ont conduit à apprécier positivement les actions menées par ERDF pour assurer le respect du code de bonne conduite. Il a notamment commandité un audit externe portant sur l'examen des contrats liant ERDF avec sa maison-mère dans les domaines d'activités Immobilier, Assurances et Ressources humaines.

Contrairement à la situation constatée en 2012 et critiquée par la CRE dans son précédent rapport, le responsable de la conformité accède désormais bien aux réunions du comité des nominations et des rémunérations d'ERDF.

La CRE a approuvé le 30 avril 2014 la nomination du nouveau responsable de la conformité d'ERDF Monsieur Bruno Chefson en remplacement de Monsieur Alain Brière.

Pour l'année 2014, il a été prévu que l'équipe du responsable de la conformité d'ERDF réalise notamment un suivi de la mise en œuvre des mesures inscrites au code de bonne conduite 2014 ainsi que des contrôles associés au rapport 2013 de la CRE (prise en compte du CBC dans les processus d'ERDF et dans les procédures de raccordement des producteurs ENR, mesures prises relatives à la protection et la communication des données ERDF, etc.) ainsi qu'une enquête téléphonique mystère. Le responsable de la conformité rendra compte de ces actions à la CRE à travers le rapport qu'il lui transmettra début 2015.

## 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et des principales évolutions attendues

ERDF et EDF : principales évolutions constatées en 2013 et 2014
<b>Organisation et règles de gouvernance</b>
Modification des procédures de nomination des cadres dirigeants pour que la situation de chaque nouveau cadre dirigeant soit vérifiée au regard des dispositions du code de l'énergie.
Modification des statuts en 2014 pour garantir que les conditions de rémunération des membres du directoire sont fixées selon des critères objectifs liés à la seule performance du GRD.
<b>Autonomie de fonctionnement et de moyens</b>
Indépendance d'ERDF dans le choix de ses prestataires pour la communication.
Intégration dans la note de stratégie d'achat d'ERDF des principes de « <i>prestations compétitives</i> » et de « <i>coûts transparents et auditables</i> ».

Mise en place par ERDF du « <i>comité de conformité des achats au Groupe EDF</i> ».
Suppression systématique de la clause de tacite reconduction et mention systématique du montant prévisionnel, le cas échéant, dans les contrats conclus par ERDF avec EDF.
<b>Pratiques de communication</b>
Signature au cours de l'été 2014 des marchés d'approvisionnement de compteurs Linky qui définissent un design de la façade du compteur qui ne comporte, pour le moment, ni la dénomination d'ERDF, ni aucun logo.
Conclusion en 2013 d'une convention de communication entre ERDF et EDF.
Suppression sur le site Internet d'ERDF de la mention systématique de sa qualité de filiale d'EDF ; suppression de cette mention sur les nouveaux documents écrits et audiovisuels pour l'externe.
Modification par EDF des conditions générales de vente des tarifs réglementés de vente d'électricité pour que la rédaction ne prête plus à confusion quant aux rôles et aux missions respectives d'EDF et d'ERDF.
<b>Systemes d'information</b>
Signature en 2013 d'un contrat d'administration de la messagerie électronique d'ERDF qui prévoit explicitement l'absence d'intervention des personnels d'EDF dans la gestion de la messagerie électronique du GRD.
Formation au code de bonne conduite des personnels d'EDF qui continuent pour la période transitoire jusqu'en 2015 d'administrer la messagerie d'ERDF.
Retrait par EDF en 2014 des instructions d'EDF à ERDF dans le domaine des SI.
Abandon par ERDF en octobre 2014 du projet de transfert à EDF d'activités d'exploitation des applications SI d'ERDF.
Achèvement des travaux de migration des clients d'EDF vers les nouveaux systèmes d'information d'EDF.
<b>Respect du code de bonne conduite</b>
Inscription du principe d'indépendance dans le code de bonne conduite 2014 d'ERDF.
Amélioration du processus de traitement des réclamations à travers différentes actions.
Accès du responsable de la conformité aux réunions du comité des nominations et des rémunérations d'ERDF.

ERDF et EDF : principales évolutions attendues
<b>Organisation et règles de gouvernance</b>
Mettre fin au 1 <sup>er</sup> semestre 2015 à la situation du cadre dirigeant d'ERDF qui représente EDF au sein d'un organe de gouvernance d'une société localisée à l'étranger.
Modifier les critères de rémunération des cadres dirigeants, dont aucun ne les incite actuellement à atteindre le niveau d'investissements de référence défini par le conseil de surveillance d'ERDF alors que l'éventuel dépassement de ce niveau conduirait à une moindre rémunération.
<b>Pratiques de communication</b>
<b>Procéder à un changement majeur des éléments constitutifs de la marque d'ERDF (identité visuelle et/ou sigle et/ou prononciation...) afin de mettre fin à la confusion entre ERDF et EDF et, à cet effet, proposer à la CRE d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2015 au plus tard les mesures qu'ERDF entend mettre en œuvre.</b>
<b>Transmettre à la CRE, d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2015 au plus tard, un plan des actions à mettre en œuvre pour supprimer les risques d'association par le grand public entre ERDF et EDF et ainsi supprimer toute confusion possible.</b>
<b>Ne faire figurer sur les compteurs Linky, dans le cadre de leur déploiement général, ni la dénomination, ni le logo du gestionnaire de réseau ERDF, qui portent à confusion avec ceux du fournisseur EDF.</b>
Publier sur le site Internet d'ERDF destiné au grand public, la convention de communication conclue entre ERDF et EDF.

Préciser systématiquement, dans toutes les situations où EDF est amené à mentionner de façon explicite sa filiation avec ERDF, qu'ERDF est une « filiale indépendante d'EDF ».
Modifier les contrats conclus par EDF en matière de communication, dont ERDF bénéficie via le groupe EDF, afin d'en exclure explicitement toute prestation de coordination média incluant la communication d'ERDF.
Engager un travail systématique d'identification d'éventuelles situations de confusion entre ERDF et EDF, notamment sur les sites Internet d'ERDF, et le cas échéant, procéder aux corrections qui s'imposent.
<b>Echange de données</b>
Assurer, indépendamment d'EDF, dès mars 2015, le suivi et l'envoi des statistiques à transmettre aux pouvoirs publics par ERDF.
Publier chaque mois à partir du 1er trimestre 2015 des données de bilan énergétique et, d'ici la fin de l'année 2014, la liste des données fournies à EDF en tant qu'acheteur obligé.
<b>Transmettre à la CRE d'ici mi 2015 une version plus détaillée et mise à jour de la description et de l'analyse des flux de données échangés avec EDF qui prendra en compte la mise en œuvre des engagements d'ERDF susmentionnés et de toute mesure complémentaire décidée par ERDF pour assurer le respect du principe de non-discrimination. Inclure dans cette analyse une démonstration du respect de ce principe.</b>
<b>Indiquer à la CRE d'ici mi 2015 pour chaque flux de données échangées avec EDF l'emplacement dans sa DTR des documents les décrivant précisément.</b>
Réviser d'ici mi 2015 les protocoles et contrats d'échange des flux de données avec EDF afin de garantir la protection des éléments confidentiels et le principe de non-discrimination.
<b>Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique</b>
Ajouter le nom d'ERDF et le numéro d'accueil téléphonique de dépannage sur l'ensemble des documents d'EDF à destination des clients du marché de détail qui mentionnent le service de dépannage d'électricité mis en œuvre par ERDF.
Mettre en œuvre, au cours de l'année 2015, le nouveau contrat d'administration de la messagerie électronique d'ERDF qui prévoit explicitement l'absence d'intervention des personnels d'EDF.
Poursuivre la séparation des locaux.
<b>Respect du code de bonne conduite</b>
Enrichir les outils de sensibilisation des agents d'ERDF et de ses prestataires sur les aspects relatifs à l'indépendance
Inscription dans le code de bonne conduite 2015 d'ERDF d'un engagement à transmettre à la CRE, chaque année, un plan d'actions unique en réponse aux demandes et recommandations formulées par le responsable de la conformité et la CRE dans leurs rapports respectifs.
<b>Mettre en œuvre le plan d'actions visant à corriger plusieurs pratiques d'ERDF qui sont de nature à porter atteinte aux principes de transparence, d'objectivité et de non-discrimination, concernant certains contrats et conventions relatifs à l'accès au réseau.</b>
Procéder avant l'été 2015 au recensement de l'ensemble des documents adressés aux clients finals par ou pour le compte d'ERDF. Modifier dans les mêmes délais les modèles de documents correspondants pour les rendre plus pédagogiques et procéder ensuite à leur déploiement.
<b>Publier les principes et la procédure de demande d'indemnisation sous une forme pédagogique.</b>
Elaborer une méthode d'analyse qualitative d'un échantillon de réclamations pour construire un indicateur représentatif du non-respect du code de bonne conduite.
Mettre en place un indicateur de suivi des réclamations à 90 jours.
Lancer le projet « écoute client » qui intègre une approche statistique.
Mettre en œuvre en 2015 les modèles d'engagements individuels de confidentialité dont une nouvelle rédaction sera proposée à la CRE.

# GRDF

GRDF est une filiale du groupe GDF SUEZ créée en 2008 pour gérer son activité de distribution en France qui représente 96 % des quantités de gaz naturel distribuées en France. Au 30 septembre 2014, il dessert environ 10 891 000 points de livraison dont 17,4 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

## 1. Synthèse

**La CRE considère que l'indépendance de GRDF vis-à-vis de sa maison-mère s'est légèrement renforcée en 2013 et 2014 grâce à des avancées, dont l'évolution de ses statuts en décembre 2013. Ces avancées doivent être complétées par la mise en œuvre des mesures demandées par la CRE dans le présent rapport pour garantir son indépendance sur le long terme, dont notamment la définition d'un programme pluriannuel de mise en concurrence des prestations informatiques confiées à GDF SUEZ IT.**

La période couverte par le présent rapport a notamment été marquée par le lancement de la première campagne de communication grand public de GRDF, à l'automne 2014. Cette campagne de communication de portée nationale a pour objectif de promouvoir le raccordement aux réseaux de gaz naturel. Elle renforce la notoriété de GRDF, dont la proximité résiduelle de la dénomination avec celle de GDF SUEZ subsiste. La CRE souligne qu'il demeure des facteurs de confusion entre GRDF et GDF SUEZ et demande à GRDF de procéder à un changement significatif des éléments constitutifs de sa marque afin de mettre fin à cette confusion.

La CRE demande à GRDF de maintenir les efforts engagés pour l'amélioration de la sensibilisation et de la formation au code de bonne conduite, en les renforçant, d'une part, sur les aspects liés à l'indépendance et, d'autre part, pour les agents de GRDF qui ne sont pas en contact avec la clientèle et les prestataires externes.

## 2. Indépendance

### 2.1. Organisation et règles de gouvernance

**Les demandes de la CRE d'évolution des statuts de GRDF, qui visaient à renforcer sur le long terme l'indépendance de GRDF vis-à-vis de sa maison-mère GDF SUEZ, ont été satisfaites lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 17 décembre 2013, à l'exception de celle portant sur la rémunération fixe du directeur général.**

Ainsi, la CRE avait relevé dans son précédent rapport que les statuts de GRDF retenaient une définition étroite des « responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution » auxquels s'applique l'interdiction énoncée à l'article L. 111-66 du code de l'énergie. L'interdiction de participation à des structures directement ou indirectement chargées de la gestion quotidienne des activités de production ou de fourniture de gaz naturel ne s'appliquait dans les statuts de GRDF qu'aux administrateurs. En réponse à la demande de la CRE, l'article 13 des statuts de GRDF précise désormais que « conformément aux dispositions de l'article L. 111-66 du code de l'énergie, les responsables de la gestion de GRDF ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture de gaz naturel en France ». En outre, GRDF a confirmé à la CRE que la situation de ses cadres dirigeants<sup>9</sup>, au sens de l'article L.3111-2 du code du travail<sup>10</sup>, est conforme aux dispositions de l'article L.111-66 du code de l'énergie. La CRE relève toutefois que l'article 13 des statuts de GRDF comprend un champ d'application limité à la France, plus restrictif que celui de l'article L.111-66 du code de l'énergie. La CRE demande que la mention « en France » soit retirée lors de la prochaine évolution des statuts de GRDF.

<sup>9</sup> Soit 66 cadres dirigeants en 2014.

<sup>10</sup> Article L. 3111-2 du code du travail : « Sont considérés comme ayant la qualité de cadre dirigeant les cadres auxquels sont confiées des responsabilités dont l'importance implique une grande indépendance dans l'organisation de leur emploi du temps, qui sont habilités à prendre des décisions de façon largement autonome et qui perçoivent une rémunération se situant dans les niveaux les plus élevés des systèmes de rémunération pratiqués dans leur entreprise ou établissement. »

Conformément à la demande de la CRE, l'évolution des statuts de GRDF fait passer la durée du mandat du directeur général de GRDF de trois ans à quatre ans, durée alignée sur celle du mandat des administrateurs. En outre, l'article 17 des statuts de GRDF précise désormais que « *la rémunération variable du directeur général est déterminée selon des critères objectifs liés à la performance de la seule société GRDF* ». La CRE prend acte de ces évolutions qui contribuent à l'indépendance du directeur général.

La rémunération fixe du directeur général est décidée par le conseil d'administration de GRDF sur proposition du comité des rémunérations, composé de deux membres représentant GDF SUEZ et d'un administrateur indépendant. Elle est établie par l'application d'une méthode de comparaison utilisée classiquement par les grands groupes internationaux, y compris GDF SUEZ. Elle prend également en compte le pourcentage moyen d'augmentation des cadres dirigeants de la Branche Infrastructures de GDF SUEZ. La note interprétative de la Commission européenne relative au régime de séparation (« unbundling »)<sup>11</sup> précise que « *l'indépendance des responsables de la gestion des réseaux peut être remise en question par la structure de leur salaire, en particulier si leur rémunération est fondée sur la performance de la maison-mère ou d'une société de production ou de fourniture, dès lors qu'une telle situation pourrait créer des conflits d'intérêt.* » (traduction CRE). La CRE réitère donc sa demande auprès des organes compétents de GRDF et de son actionnaire de modifier les statuts de GRDF afin de garantir que l'évolution de l'ensemble de la rémunération du directeur général, y compris sa rémunération fixe, soit déterminée selon des critères objectifs liés à des caractéristiques propres à GRDF ou à sa performance, ou tous critères ne faisant pas intervenir la performance de la maison-mère ou de sociétés de production ou de fourniture de gaz naturel du groupe GDF SUEZ, afin d'assurer le plein respect des dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Enfin, comme la CRE l'avait considéré dans ses précédents rapports, **l'indépendance des cadres dirigeants et des cadres supérieurs, ainsi que la protection des intérêts professionnels des salariés de GRDF, à l'exception du point soulevé précédemment, sont garantis et le directeur général de GRDF dispose d'une autonomie de décision suffisante**, établie par les statuts de GRDF. De même, la présence de deux administrateurs indépendants et de trois administrateurs représentant les salariés de GRDF, parmi les douze administrateurs du conseil d'administration, et l'interdiction instaurée par les statuts pour le conseil d'administration de statuer sur les décisions individuelles d'investissement en matière de réseau, qui sont du ressort de la direction générale, sont de nature à conforter l'indépendance de gestion de GRDF.

## 2.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

**La CRE considère que GRDF dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses activités de cœur de métier.**

GRDF a annoncé la reprise de l'activité de construction des profils de consommation des clients à compter de fin 2013, que GRDF avait confiée auparavant au Centre de Recherche et d'Innovation du Gaz et des Energies Nouvelles (CRIGEN) de GDF SUEZ. Les fournisseurs ont accueilli positivement la décision de GRDF. La CRE accueille favorablement cette évolution de nature à renforcer l'indépendance du GRD sur son cœur de métier.

### **Contrat de prestations informatiques entre GRDF et GDF SUEZ IT**

Concernant notamment les fonctions support, la note interprétative de la Commission européenne précitée recommande que le GRD ne dépende pas de manière excessive des services des autres entités de l'entreprise verticalement intégrée (EVI). Elle précise que si des services sont fournis par la maison mère ou d'autres parties de l'EVI, ces services doivent être réalisés aux conditions de marché et éviter tout conflit d'intérêt.

GRDF dispose d'un contrat de prestations informatiques conclu avec GDF SUEZ IT, filiale à 100 % de GDF SUEZ spécialisée dans la fourniture de prestations informatiques et qui a repris les prestations anciennement réalisées pour GRDF par le Centre de Service Partagé de GDF SUEZ. Ce contrat a été cédé par GDF SUEZ à GDF SUEZ IT au 1<sup>er</sup> juillet 2013 et est entré en vigueur rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour une durée de trois ans, renouvelable deux fois pour un an.

---

<sup>11</sup> Note interprétative de la Commission européenne du 22 janvier 2010 sur les Directives n°2009/72/CE et n°2009/73/CE relative au régime de séparation (« unbundling »).

GRDF est propriétaire de ses systèmes d'information (SI) et des licences métiers associées. Seules certaines licences, dont principalement celles de SAP, appartiennent à GDF SUEZ IT pour des raisons économiques de regroupement des achats, cet outil étant utilisé par le groupe GDF SUEZ. Afin de renforcer l'autonomie de gestion de GRDF concernant ses SI, la CRE lui demande d'étudier en 2015 l'opportunité de racheter les licences actuellement détenues par GDF SUEZ IT.

GRDF est le seul décideur concernant les évolutions des SI relatifs à son cœur de métier et les éventuelles actions correctrices, leurs plannings de mise en œuvre et leurs contenus, qu'il développe lui-même. Ces évolutions sont définies après concertation et validation avec les acteurs du marché dans le cadre du Groupe de Travail Gaz (GTG). En outre, les équipes de GRDF assurent l'utilisation des applications de GRDF. Elles sont les seules à gérer les données métiers et à avoir une vision globale des SI du GRD et de leurs interactions. GDF SUEZ IT assure la conduite technique<sup>12</sup> et la conduite applicative<sup>13</sup> d'une partie des SI actuels de GRDF, dont OMEGA, et, à ce titre, en surveille le bon fonctionnement en ce qui concerne les traitements planifiés et les flux. GDF SUEZ IT n'intervient pas dans l'acquisition ni le développement des nouveaux SI du système de comptage évolué « Gazpar » (acquisition des données, chaîne communicante, traitement des index, calcul des consommations, etc.). Toutefois, lorsque ces nouveaux SI seront en production, GDF SUEZ IT réalisera leur conduite technique pour le compte de GRDF, mais pas leur conduite applicative.

La mise à disposition et l'administration de la messagerie électronique de GRDF est également assurée par GDF SUEZ IT dans le cadre du contrat précité. La CRE considère que la messagerie électronique est un outil de communication sensible dans la mesure où les données qui y transitent peuvent relever d'informations commercialement sensibles (ICS) comme de la stratégie de l'entreprise. En outre, la mise à disposition et l'administration d'une messagerie électronique constituent des prestations classiques qui pourraient être réalisées par de nombreux prestataires tiers. En conséquence et afin de garantir le respect du principe d'indépendance de GRDF et de la protection des ICS, la CRE demande à GRDF de changer de prestataire pour la mise à disposition et l'administration de sa messagerie électronique au plus tard pour la fin du premier semestre 2016.

Par ailleurs, plusieurs documents contractuels encadrent les prestations réalisées par GDF SUEZ IT, dont notamment un « Plan Qualité Prestations », qui permet aux parties de s'accorder sur le contexte, le périmètre, les enjeux, la gouvernance ainsi que les attentes précises de GRDF en termes de qualité de service. Des incitations financières sont prévues pour GDF SUEZ IT par le contrat en fonction des niveaux de qualité de service atteints. En outre, des comités contractuels et des comités opérationnels, constitués de représentants de GRDF et de GDF SUEZ IT, sont chargés respectivement de suivre l'exécution du contrat et de suivre l'activité et la qualité de service. La composition de ces comités laisse à GRDF une représentation suffisante afin de garantir l'autonomie de décision de GRDF.

Ce contrat comprend également une clause de confidentialité prévoyant la protection des données confidentielles et notamment des ICS. Ainsi, GDF SUEZ IT s'engage à préserver la protection physique des informations confidentielles, notamment en faisant souscrire par les tiers et le personnel concerné un engagement exprès de confidentialité. En outre, il est prévu que GDF SUEZ IT doive rendre disponible la totalité des personnels (agents et prestataires) pouvant avoir accès à ces informations, pour assister aux sessions de sensibilisation organisées par GRDF sur les principes de son code de bonne conduite.

La CRE n'a pas identifié dans l'organisation et les documents contractuels liant GRDF et GDF SUEZ IT des conditions de réalisation de prestations qui créeraient une discrimination pour l'accès au réseau de GRDF. Les dispositions prévues par le contrat signé entre GRDF et GDF SUEZ IT, conformes aux pratiques usuelles du secteur des prestations informatiques, préservent l'autonomie de décision et le rôle de maître d'ouvrage de GRDF et permettent de protéger les données confidentielles échangées dans le cadre de ce contrat.

---

<sup>12</sup> Extrait du contrat passé avec GDF SUEZ IT : « La conduite technique d'application est le service qui maintient, surveille et opère tous les composants techniques d'une application pour que celle-ci délivre les services (traitement, acheminement, [...]) pour lesquels elle a été conçue. La conduite technique ne garantit pas la pertinence et la cohérence des données manipulées, traitées, affichées... »

<sup>13</sup> Extrait du contrat passé avec GDF SUEZ IT : « La conduite applicative a vocation à assurer le bon fonctionnement des traitements planifiés et des flux (entre les différentes applications de GRDF ainsi qu'avec les applications de différents partenaires externes) et éventuellement à définir et coordonner les opérations nécessaires à une reprise sur incident. Cette activité nécessite des ressources dédiées et la mise en œuvre d'une proximité forte avec les équipes applicatives de GRDF de façon à bien intégrer les spécificités des processus métier supportés par les applications et le plan de production. »

S'agissant des aspects financiers, le contrat de prestation conclu par GRDF avec GDF SUEZ IT prévoit la réalisation de comparaisons annuelles des prix de GDF SUEZ IT avec les prix du marché et la possibilité de les aligner sur les prix du marché le cas échéant. Plus généralement, la CRE considère que le tarif ATRD4 d'utilisation des réseaux publics de distribution de GRDF, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012, limite de fait le recours aux prestations du groupe couvertes par le tarif, incitant l'opérateur à se tourner vers davantage de mise en concurrence ou à développer ces compétences en interne.

Pour autant, une mise en concurrence des prestations confiées par GRDF à GDF SUEZ IT serait de nature à renforcer l'indépendance de l'opérateur puisqu'elle témoignerait de la volonté de GRDF de choisir la solution la plus pertinente pour répondre à son besoin, au meilleur coût. **En conséquence, la CRE demande à GRDF de définir un programme pluriannuel de mise en concurrence de l'ensemble des prestations confiées par GRDF à GDF SUEZ IT et de transmettre ce programme à la CRE au plus tard à la fin du premier semestre 2015.**

Enfin, le conseil d'administration de GDF SUEZ IT est composé de sept administrateurs, dont le directeur général de GRDF. La CRE considère que le transfert du contrat à la filiale GDF SUEZ IT et la présence du directeur général de GRDF au conseil d'administration de GDF SUEZ IT sont de nature à limiter les risques de dépendance vis-à-vis de sa maison-mère.

Toutefois, tant que le programme pluriannuel de mise en concurrence précité n'est pas mis en œuvre, les statuts de GDF SUEZ IT doivent garantir, dans le respect du droit de l'actionnaire, son indépendance fonctionnelle et décisionnelle, notamment dans sa gestion contractuelle et dans sa gestion quotidienne, vis-à-vis de GDF SUEZ, dont elle est filiale à 100 %. De même, la CRE demande aux organes compétents de GRDF et de GDF SUEZ IT de mettre en œuvre les dispositions garantissant que le responsable de la conformité de GRDF a accès à toutes les réunions du conseil d'administration de GDF SUEZ IT et de ses comités spécialisés, ainsi qu'à tous les documents détenus par GDF SUEZ IT, utiles à l'accomplissement de ses missions. En effet, l'article L.111-62 du code de l'énergie dispose que le responsable de conformité de GRDF « a accès aux réunions utiles à l'accomplissement de ses missions. Il a accès à toutes les informations détenues par le gestionnaire de réseau et, le cas échéant, par les entreprises liées au gestionnaire dont il a besoin pour l'exécution de ses missions. ».

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

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

Comme la CRE le relevait dans son précédent rapport, la proximité résiduelle entre la dénomination sociale de GRDF et celle de GDF SUEZ peut entretenir une certaine confusion. En revanche, le logo, qui constitue un élément de l'identité visuelle de GRDF, ne prête plus à confusion avec celui du fournisseur historique depuis l'évolution du logo de la marque commerciale « GDF SUEZ DolceVita » en 2012.

<p>Logo de GRDF</p> 	<p>Logo de GDF SUEZ</p> 	
	<p>Logo de la marque à destination des clients particuliers</p> 	<p>Logo de la marque à destination des professionnels, entreprises et collectivités locales</p> 

Dans son rapport 2011 publié en juin 2012, la CRE avait noté que le manque de notoriété des GRD nuisait à l'ouverture des marchés à la concurrence et que, trop souvent, le client final ignorait l'existence du distributeur et confondait ses missions de service public avec celles du fournisseur qui, lui, est un acteur du marché concurrentiel. La CRE avait, en conséquence, demandé à GRDF dans ce rapport de lui « *transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie et en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant sa dénomination* ».

Au regard du plan d'actions transmis par GRDF en mai 2013, précisant qu'un budget de 45 millions d'euros ainsi qu'un délai de 5 ans seraient nécessaires pour changer de dénomination sociale, l'opérateur avait indiqué ne pas souhaiter mettre en œuvre une telle évolution.

La CRE soulignait également dans son rapport 2011 que la communication auprès du grand public ne pouvait être pleinement efficace qu'en l'absence de confusion d'image entre distributeurs et fournisseurs. Dans son dernier rapport publié en septembre 2013, la CRE a également considéré que la progression de la notoriété de plusieurs distributeurs achoppait sur la persistance des facteurs de confusion qui perdurent avec le fournisseur historique présent sur le même territoire. C'est la raison pour laquelle la CRE a demandé à GRDF, dans ce même rapport, « *d'étudier à chaque campagne de communication de portée nationale la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de dénomination sociale du distributeur* ».

Enfin, au niveau européen, dans son mémo « *CEER Memo on the transposition of unbundling requirements for Transmission, Distribution and Closed Distribution Systems Operators* » du 30 juillet 2014, le CEER indique que « *le changement de marque étant compris comme un changement complet du nom, du logo, etc. du distributeur par rapport à ceux de l'entreprise verticalement intégrée, [...] plusieurs régulateurs considèrent que la différenciation avec les sociétés du même groupe ayant des activités de production ou de fourniture est insuffisante* » (traduction CRE).

**GRDF a lancé, de mi-octobre à mi-novembre 2014, une campagne de communication intitulée « On est là », multicanaux (TV, radio, presse) et de portée nationale à destination du grand public**, conformément à la demande de la CRE dans son précédent rapport de renforcer les efforts de GRDF pour développer son identité de marque. GRDF a aussi mené des actions ciblant les professionnels (participation aux débats sur la transition énergétique, reprise de Cegibat<sup>14</sup>, etc.). Par ailleurs, le tarif ATRD4 de GRDF incite fortement l'opérateur à augmenter le nombre de clients raccordés au réseau de distribution de gaz naturel. La récente campagne de communication grand public de GRDF s'inscrit aussi dans cette perspective.

GRDF a lancé cette campagne de communication après une réunion de concertation avec l'ensemble des parties prenantes, sous l'égide de la CRE dans le cadre du GTG. Cette campagne de communication a également été présentée au Collège de la CRE.

GRDF n'a pas jugé opportun de changer de dénomination sociale alors qu'il cherche à renforcer son identification auprès de l'ensemble des clients et des parties prenantes et qu'il devra prochainement faire face à une transformation majeure de ses activités de clientèle avec le déploiement des compteurs évolués Gazpar. GRDF considère qu'un changement majeur de sa dénomination sociale impacterait profondément l'entreprise, son projet et son corps social, nécessiterait un effort de communication et d'explication sans précédent à destination des parties prenantes externes et internes, et aurait un coût disproportionné par rapport aux gains escomptés alors que le marché du gaz est déjà ouvert et que la concurrence se développe rapidement.

L'extinction progressive en cours des tarifs réglementés de vente pour les clients professionnels constitue une opportunité pour le développement de la concurrence en France. Dans ce contexte, des progrès rapides concernant la suppression des facteurs de confusion qui perdurent entre GRDF et GDF SUEZ sont indispensables.

Les similitudes résiduelles entre les dénominations sociales actuelles de GRDF et de GDF SUEZ créent en effet un risque d'association par le grand public entre ces deux sociétés.

Ainsi, la situation de GRDF et de GDF SUEZ, dont la proximité résiduelle des dénominations sociales peut entretenir une certaine confusion, est contraire aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie qui précisent que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution desservant plus de 100 000 clients et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent*

---

<sup>14</sup> Cegibat est un organisme qui informe et conseille l'ensemble des professionnels du bâtiment sur la réglementation du gaz naturel et l'efficacité énergétique.

*s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. [...] ».*

**Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, la CRE souligne qu'il subsiste des facteurs de confusion entre GRDF et GDF SUEZ et demande à GRDF de procéder à un changement significatif des éléments constitutifs de sa marque (identité visuelle et/ou sigle et/ou prononciation...) afin de mettre fin à cette confusion. A cet effet, GRDF proposera à la CRE d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2015 au plus tard les mesures qu'il entend mettre en œuvre.**

**Ces mesures devront prévoir les modalités de coordination avec ERDF, afin de tenir compte de l'existence du service commun ERDF GRDF.**

**En outre, la CRE demande à GRDF et à GDF SUEZ de lui transmettre, d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2015 au plus tard, un plan des actions à mettre en œuvre pour supprimer les risques d'association par le grand public entre les deux sociétés et ainsi supprimer toute confusion possible.**

La CRE note par ailleurs que la mention « *quel que soit votre fournisseur* » figure sur les différents supports utilisés pour la campagne de communication « On est là » de GRDF. La CRE demande à GRDF d'ajouter systématiquement cette mention aux supports de communication de ses prochaines campagnes de communication à destination des clients finals, quel que soit le média utilisé.

La CRE n'a pas constaté l'existence de prestation de coordination média dans le contrat pour les achats non-métier liant GRDF à GDF SUEZ. Elle note que GRDF a procédé lui-même au choix de son prestataire pour sa campagne de communication et n'a recours à un contrat avec le groupe que pour les aspects « outils » (impression, achat d'espace etc.).

A la suite de la demande de la CRE, GRDF a modifié en 2014 les spécifications fonctionnelles et techniques du compteur évolué « Gazpar » afin d'ajouter sur la façade avant des compteurs la mention « GAZ RESEAU DISTRIBUTION FRANCE ». La seule présence du nom et du logotype « GrDF » est de nature à entretenir la confusion persistant entre GRDF et GDF SUEZ et dénoncée par la CRE dans ses précédents rapports.

Enfin, une convention décrivant les rôles respectifs de GRDF et de GDF SUEZ en matière de communication a été signée en septembre 2014 par les deux parties, conformément à la recommandation de la CRE dans son rapport paru en 2012. Cette convention a été publiée sur le site internet de GRDF destiné au grand public. Elle intègre une clause donnant la priorité à la convention de communication sur tout autre document interne émanant de GDF SUEZ relatif aux relations entre GRDF et GDF SUEZ en matière de communication. La CRE considère que le contenu de cette convention est satisfaisant. Elle demande au responsable de la conformité de GRDF de veiller à la mise en œuvre de cette convention et au respect de ses dispositions.

### **Supports de communication visant les clients du marché de détail**

**Conformément à la demande de la CRE, GRDF a entrepris la révision de l'ensemble de ses supports de communication visant les clients du marché de détail** afin d'y inclure des améliorations facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle du GRD et de ses missions. En 2012, aucun document à destination des clients du marché de détail ne mentionnait ce type d'information. En 2013, 74 % des documents laissés en clientèle intégraient des informations sur le rôle et les missions du GRD et, quand les travaux de refonte de la documentation auront abouti en février 2015, 82 % des documents laissés en clientèle répondront à la demande de la CRE. La CRE note les avancées de GRDF et demande à l'opérateur de poursuivre ses efforts pour intégrer en 2015 dans tous les documents visant les clients du marché de détail des éléments expliquant le rôle du GRD et ses missions.

### **Présentation des factures**

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à GDF SUEZ d'ajouter en 2013, sur les factures à destination des clients finals, le nom de GRDF à côté du numéro de téléphone du service dépannage gaz. Cette demande a donné lieu à une réflexion chez GRDF sur l'opportunité de remplacer la terminologie « Dépannage Gaz » par la dénomination « Urgence Sécurité Gaz » permettant d'éviter des appels de dépannage qui ne relèveraient pas d'une urgence de sécurité. Cette étude ayant abouti à l'automne 2014 et le délai de mise en œuvre dans le SI de GDF SUEZ étant de six mois, l'ajout du nom de GRDF sur la facture de GDF SUEZ est prévu pour avril 2015. La CRE s'assurera de la mise

en œuvre de cette évolution et recommande à GDF SUEZ de préciser, sur tous les autres documents à destination du grand public présentant le numéro « Urgence Sécurité Gaz », le nom de GRDF à côté de ce numéro de téléphone.

Enfin, l'ajout sur les factures à destination des clients finals du nom de GRDF à côté du numéro de téléphone « Urgence Sécurité Gaz » étant pertinent pour les autres fournisseurs actifs sur le réseau, la CRE portera ce point à l'ordre du jour des travaux du GTG. La CRE note que les factures d'EDF, de Direct Energie et de Gaz de Bordeaux indiquent d'ores-et-déjà le nom de GRDF à côté de ce numéro.

### *Locaux*

En réponse à la demande de la CRE, GRDF a mis à jour l'état des lieux des locaux partagés avec une entité du secteur non régulé (EDF, GDF SUEZ, etc.) qui montre une légère diminution des surfaces en question : de 6 % en 2012 (soit 34 500 m<sup>2</sup>) à 5,6 % en 2013 (soit 29 800 m<sup>2</sup>), tous les accès de ces locaux partagés étant sécurisés. En revanche, GRDF n'a pas transmis d'informations complémentaires telles qu'un calendrier et une analyse de coûts sur la finalisation de cette séparation. En effet, l'opérateur n'est pas dans une démarche volontariste de séparation des locaux mais dans une démarche opportuniste, en fonction des circonstances rencontrées localement (besoins métiers, optimisation des coûts et décisions du Groupe, propriétaire des locaux, sur demande des collectivités locales).

En conséquence, la CRE maintient la demande faite à GRDF de compléter l'état des lieux des locaux partagés avec des entités du secteur non régulé avec un calendrier de séparation des locaux, une analyse des coûts et des difficultés éventuelles pour finaliser cette séparation et de lui transmettre chaque année une mise à jour de cette analyse.

### *Fourniture de données statistiques*

Concernant la fourniture de données statistiques aux pouvoirs publics, GRDF a indiqué à la CRE les transmettre directement aux parties prenantes concernées, sans passer par le groupe GDF SUEZ.

## **3. Respect du code de bonne conduite.**

### **3.1. Evolution du code de bonne conduite**

En réponse à la recommandation de la CRE dans son rapport paru en 2012, GRDF a intégré début 2013 dans son code de bonne conduite, transmis à tous ses agents, la notion d'indépendance. Elle y est présentée comme une finalité vers laquelle tendent les quatre principes de son code (objectivité, transparence, non-discrimination et confidentialité) et non comme un cinquième principe. Le code de bonne conduite de l'opérateur ne précise pas ce que recouvre cette indépendance, ni ses implications autonomes qui ne relèvent pas toutes des quatre principes précités.

Par ailleurs, l'indépendance est bien identifiée comme une thématique spécifique dans les mesures internes de GRDF prises pour garantir la bonne application des principes du code de bonne conduite. Toutefois, plusieurs aspects relatifs à l'indépendance ne sont pas traités dans ces mesures. De même, les formations sur le code de bonne conduite de GRDF présentent trop succinctement la notion d'indépendance, ces formations se focalisant sur les quatre principes jugés par GRDF plus concrets dans le quotidien des agents. Enfin, le test d'évaluation national réalisé annuellement auprès de tous les collaborateurs de GRDF depuis 2013 ne comporte qu'une question sur l'indépendance.

**En conséquence, la CRE recommande à GRDF d'intégrer en 2015 dans son code de bonne conduite l'indépendance comme un cinquième principe et d'enrichir ses mesures internes, ses outils de formation et son test d'évaluation sur les aspects relatifs à l'indépendance de GRDF.**

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

#### *Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite*

En 2013 et 2014, GRDF a mis en place de nouveaux outils pour renforcer ses actions de sensibilisation et de formation des agents aux principes du code de bonne conduite, notamment au

travers d'un test national d'évaluation des connaissances sur le code de bonne conduite introduit en 2013 et intégré au processus d'évaluation annuel des agents. En mai 2014, 10 136 agents ont participé au test et ont obtenu un score de 76 % de bonnes réponses. La CRE accueille favorablement la mise en œuvre d'un tel test d'évaluation destiné à l'ensemble des agents et encourage GRDF à en améliorer le taux de participation. En outre, des marges de progression existant concernant le taux de bonnes réponses, la CRE demande à GRDF de renforcer en 2015 les actions de formation et de sensibilisation pour le personnel qui n'est pas en contact avec la clientèle (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis, prestataires externes).

Selon GRDF, 82 % des nouveaux arrivants ont reçu une information initiale concernant le code de bonne conduite en 2013 (75 % en 2012). Pour améliorer ces résultats, GRDF a intégré depuis 2013 des mesures internes précisant que tout nouvel arrivant au sein de GRDF reçoit une formation sur le code de bonne conduite et que tout agent « *bénéficie d'au moins un rappel des principes du code de bonne conduite* » chaque année. Or, le taux d'agents de GRDF recevant une sensibilisation aux principes du code de bonne conduite est stable autour de 50 % par an. La CRE demande à GRDF de s'assurer dès 2015 que chaque salarié bénéficie d'une formation relative au respect des principes du code de bonne conduite *a minima* tous les deux ans et de lui transmettre avant la fin de l'année 2015 un plan d'actions en vue d'atteindre un objectif de 100 % de nouveaux arrivants ayant reçu une formation initiale sur le code de bonne conduite.

Le respect des principes du code de bonne conduite est intégré aux grilles d'évaluation des prestataires de relève, qui représentent 80 % des marchés de prestations de service et qui sont les principaux prestataires en contact avec les clients finals. La CRE demande à GRDF de renforcer l'évaluation du respect des principes du code de bonne conduite des prestataires externes par la mise en place d'un tel dispositif d'évaluation pour les prestataires autres que les prestataires de relève, adapté à leurs enjeux.

Par ailleurs, les résultats de ces évaluations régionales ne sont pas consolidés à un niveau national. Cette organisation ne permet donc pas à GRDF d'avoir une vision nationale du niveau d'appropriation des principes du code de bonne conduite des prestataires externes, ni de mettre en place des mesures pilotées au niveau national pour l'améliorer. En conséquence, la CRE recommande à GRDF de mesurer, à compter de 2015, à une maille nationale le niveau d'appropriation des principes du code de bonne conduite par les prestataires externes. Elle recommande en outre à GRDF d'étendre en 2015 le test national d'évaluation des connaissances sur le code de bonne conduite précédemment mentionné aux prestataires de relève, de manière adaptée à leurs enjeux.

### **Transparence et non-discrimination**

Les modèles de conditions générales des Contrats Acheminement Distribution (CAD) et des Contrats de Livraison Direct (CLD) sont disponibles sur le site internet de GRDF destiné au grand public. A l'inverse, les modèles des conditions particulières de ces contrats et les modèles des conditions générales et particulières des contrats de raccordement et d'injection de biométhane ne sont pas disponibles. **L'absence de publication est de nature à porter atteinte aux principes de transparence, d'objectivité et de non-discrimination. En conséquence, la CRE demande à GRDF de publier sans délai sur son site internet destiné au grand public l'ensemble des modèles des conditions générales et particulières des différents types de contrats pouvant être conclus avec les différentes catégories d'usagers (fournisseurs, clients, producteurs).**

Les conditions d'indemnisation en cas de réduction ou d'interruption de livraison de gaz sont définies dans les conditions standards de livraison (CSL) de GRDF, qui sont annexées aux conditions générales de vente des fournisseurs. **Afin d'améliorer la transparence des informations et ainsi informer plus efficacement les clients finals concernés par des coupures de gaz, la CRE demande à GRDF de rendre disponibles de façon pédagogique, avant la fin du premier trimestre 2015, les conditions et les modalités pratiques d'indemnisation en cas de réduction ou d'interruption de livraison de gaz dans la section de son site internet dédiée aux coupures de gaz chez les clients particuliers.**

Enfin, GDF SUEZ IT propose un service d'annuaire pour l'ensemble du groupe GDF SUEZ, qui rassemble les coordonnées de tous les collaborateurs du groupe, mais qui précise également leur positionnement dans l'organisation et leur fonction. La CRE estime que ces informations lorsqu'elles concernent les agents de GRDF, mises à disposition de tous les collaborateurs du groupe, constituent des informations auxquelles le fournisseur GDF SUEZ a un accès privilégié, contrairement aux fournisseurs alternatifs. Afin de garantir le respect du principe de non-discrimination, la CRE demande

à GRDF de ne plus faire apparaître dans l'annuaire commun du groupe GDF SUEZ les informations relatives au positionnement des collaborateurs de GRDF au sein de l'organisation de l'entreprise, au plus tard le premier trimestre 2015.

### **Animation régionale et locale du code de bonne conduite**

En 2013, la réorganisation du management de GRDF en région a affecté l'organisation du service commun et a nécessité d'adapter les ressources en charge du portage et de l'animation du code de bonne conduite en région. Néanmoins, depuis début 2014, le réseau d'animation et de mise en œuvre du code de bonne conduite est opérationnel et tous les correspondants régionaux et locaux ont été désignés et missionnés.

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

Les évaluations menées par GRDF dans le cadre de son enquête client-mystère montrent une légère baisse du niveau d'appropriation de la notion de confidentialité des ICS des agents du GRD. GRDF précise que des formations complémentaires ont d'ores-et-déjà été organisées pour juguler cette baisse.

GRDF précise qu'une vérification systématique de la signature de l'engagement de confidentialité des nouveaux arrivants est réalisée et tracée par le management ou les ressources humaines.

Enfin, les contrôles internes de GRDF montrent que le taux d'agents ayant signé un rappel d'engagement de confidentialité des ICS lors de leur départ vers le secteur non régulé a progressé de 63 % en 2012 à 76 % en 2013, mais reste perfectible. Ainsi, la CRE demande à GRDF d'étendre en 2015 la procédure de rappel des engagements de confidentialité des ICS à tous les types de départs et de lui transmettre avant la fin de l'année 2015 un plan d'actions en vue d'atteindre un objectif de 100 % de rappels des engagements de confidentialité des ICS signés.

### **3.4. Responsable de la conformité**

Les statuts de GRDF, modifiés lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 17 décembre 2013, précisent désormais que le responsable de la conformité peut accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions, conformément à la demande de la CRE dans son précédent rapport. La CRE accueille positivement cette évolution.

## **4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et principales évolutions attendues**

<b>GRDF et GDF SUEZ : principales évolutions constatées en 2013 et 2014</b>
<b><i>Organisation et règles de gouvernance</i></b>
Modification des statuts de GRDF de façon à garantir que l'évolution de la rémunération variable du directeur général est déterminée selon des critères objectifs liés à la seule performance de GRDF.
Modification des statuts de GRDF de façon à aligner la durée du mandat du directeur général sur celle du mandat des administrateurs.
Modification des statuts de GRDF pour intégrer les recommandations de la Commission européenne et les dispositions de l'article L.111-66 du code de l'énergie concernant l'interdiction faite aux responsables du GRD d'exercer des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activités de production ou de fourniture de gaz naturel.
<b><i>Autonomie de fonctionnement et de moyens</i></b>
Reprise de l'activité de construction des profils de consommation des clients gérée depuis 2002 par le centre de recherche de GDF SUEZ.
<b><i>Identité sociale, communication et stratégie de marque</i></b>
Développement de la notoriété de GRDF au travers d'une campagne de communication nationale à destination du grand public et d'actions visant les professionnels.

Modification des spécifications fonctionnelles et techniques du compteur évolué « Gazpar » afin d'ajouter sur la façade avant des compteurs évolué Gazpar la mention « GAZ RESEAU DISTRIBUTION FRANCE ».

Signature d'une convention entre GRDF et GDF SUEZ encadrant les rôles respectifs de GRDF et GDF SUEZ en matière de communication et publication de cette convention sur le site internet de GRDF.

#### ***Supports de communication visant les clients du marché de détail***

Révision en 2013 de 74 % des documents laissés en clientèle afin de préciser le rôle et les missions du GRD.

#### ***Locaux***

Mise à jour de l'état des lieux des locaux baillés par GRDF et encore partagés avec une entité du secteur non régulé.

#### ***Evolution du code de bonne conduite***

Intégration dans le code de bonne conduite de GRDF de la notion d'indépendance comme une finalité vers laquelle tendent les quatre principes du code.

#### ***Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite***

Mise en place d'un test national de connaissances destiné à évaluer le niveau d'appropriation des principes du code de bonne conduite de l'ensemble des agents de GRDF.

Renforcement des actions de formation des agents au principe de transparence, notamment ceux des accueils clientèle.

#### ***Animation régionale et locale du code de bonne conduite***

Réseau de correspondants régionaux et locaux mis en place dans toutes les régions et unités afin de porter et animer efficacement le code de bonne conduite.

#### ***Responsable de la conformité***

Modification des statuts de GRDF de façon à autoriser le responsable de la conformité à accéder à toutes les réunions utiles à l'accomplissement de ses missions, y compris celles du conseil d'administration et de ses comités spécialisés.

### **GRDF, GDF SUEZ et GDF SUEZ IT : principales évolutions attendues**

#### ***Organisation et règles de gouvernance***

Supprimer la restriction du champ d'application de l'article L.111-66 du code de l'énergie à la France lors de la prochaine évolution des statuts de GRDF.

Modifier les statuts de GRDF de façon à garantir que l'évolution de l'ensemble de la rémunération du directeur général, y compris la rémunération fixe, soit déterminée selon des critères objectifs liés à des caractéristiques propres à GRDF ou à sa performance, ou tous critères ne faisant pas intervenir la performance de la maison-mère ou de sociétés de production ou de fourniture de gaz naturel du groupe GDF SUEZ.

#### ***Autonomie de fonctionnement et de moyens***

Etudier en 2015 l'opportunité de racheter les licences actuellement détenues par GDF SUEZ IT.

Changer de prestataire pour la mise à disposition et l'administration de la messagerie électronique de GRDF au plus tard pour la fin du premier semestre 2016.

**Définir un programme pluriannuel de mise en concurrence de l'ensemble des prestations confiées par GRDF à GDF SUEZ IT et transmettre ce programme à la CRE au plus tard à la fin du premier semestre 2015.**

Mettre en œuvre les dispositions garantissant que le responsable de la conformité de GRDF a accès à toutes les réunions du conseil d'administration de GDF SUEZ IT et de ses comités spécialisés, ainsi qu'à tous les documents détenus par GDF SUEZ IT, utiles à l'accomplissement de ses missions.

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

**Procéder à un changement significatif des éléments constitutifs de la marque de GRDF (identité visuelle et/ou sigle et/ou prononciation...) afin de mettre fin à la confusion entre**

<b>GRDF et GDF SUEZ, et à cet effet proposer à la CRE, d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2015 au plus tard, les mesures que GRDF entend mettre en œuvre.</b>
<b>Transmettre à la CRE, d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2015 au plus tard, un plan des actions à mettre en œuvre pour supprimer les risques d'association par le grand public entre GRDF et GDF SUEZ et ainsi supprimer toute confusion possible.</b>
Ajouter systématiquement la mention « <i>quel que soit votre fournisseur</i> » aux supports de communication des prochaines campagnes de communication de GRDF à destination des clients finals, quel que soit le média utilisé.
Veiller, dans le cadre du programme de contrôle du responsable de la conformité, à la mise en œuvre de la convention de communication entre GRDF et GDF SUEZ et au respect de ses dispositions.
<b><i>Supports de communication visant les clients du marché de détail</i></b>
Poursuivre les efforts pour intégrer en 2015 dans tous les documents visant les clients du marché de détail des éléments expliquant le rôle du GRD et ses missions.
Préciser sur tous les documents de GDF SUEZ à destination du grand public présentant le numéro « Urgence Sécurité Gaz » le nom de GRDF à côté de ce numéro.
<b><i>Locaux</i></b>
Compléter l'état des lieux des locaux partagés avec des entités du secteur non régulé avec un calendrier de séparation des locaux, une analyse des coûts et des difficultés éventuelles pour finaliser cette séparation et transmettre chaque année à la CRE une mise à jour de cette analyse.
<b><i>Evolution du code de bonne conduite</i></b>
<b>Intégrer en 2015 dans le code de bonne conduite de GRDF l'indépendance comme un cinquième principe.</b>
<b>Enrichir les mesures internes, les outils de formation et le test d'évaluation de GRDF sur les aspects relatifs à l'indépendance de l'opérateur.</b>
<b><i>Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite</i></b>
Renforcer en 2015 les actions de formation et de sensibilisation pour le personnel qui n'est pas en contact avec la clientèle (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis, prestataires externes).
S'assurer dès 2015 que chaque salarié bénéficie d'une formation relative au respect des principes du code de bonne conduite <i>a minima</i> tous les deux ans.
Transmettre à la CRE avant la fin de l'année 2015 un plan d'actions en vue d'atteindre un objectif de 100 % de nouveaux arrivants ayant reçu une formation initiale sur le code de bonne conduite.
Mettre en place un dispositif permettant d'évaluer le niveau d'appropriation du respect des principes du code de bonne conduite pour les prestataires externes, autres que les prestataires de relève, adapté à leurs enjeux.
Mesurer, à compter de 2015, à une maille nationale le niveau d'appropriation des principes du code de bonne conduite par les prestataires externes.
Etendre en 2015 le test national d'évaluation des connaissances sur le code de bonne conduite aux prestataires de relève, de manière adaptée à leurs enjeux.
<b><i>Transparence et non-discrimination</i></b>
<b>Publier sans délai sur le site internet de GRDF destiné au grand public l'ensemble des modèles des conditions générales et particulières des différents types de contrats pouvant être conclus avec les différentes catégories d'utilisateurs (fournisseurs, clients, producteurs).</b>
<b>Rendre disponibles de façon pédagogique, avant la fin du premier trimestre 2015, les conditions et les modalités pratiques d'indemnisation en cas de réduction ou d'interruption de livraison de gaz également dans la section du site internet de GRDF dédiée aux coupures de gaz chez les clients particuliers.</b>
Ne plus faire apparaître dans l'annuaire commun du groupe GDF SUEZ les informations relatives au positionnement des collaborateurs de GRDF au sein de l'organisation de l'entreprise, au plus tard le premier trimestre 2015.

***Protection des informations commercialement sensibles***

Etendre en 2015 la procédure de rappel des engagements de confidentialité des ICS à tous les types de départs.

Transmettre à la CRE avant la fin de l'année 2015 un plan d'actions en vue d'atteindre un objectif de 100 % de rappels des engagements de confidentialité des ICS signés en cas de départ d'un agent.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans le dossier thématique relatif au traitement des réclamations par GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS.

# Électricité de Strasbourg

La société Électricité de Strasbourg est, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2009, à la tête d'un groupe du secteur de l'énergie. Électricité de Strasbourg est détenue à plus de 88 % par la société EDF Développement Environnement SA. Électricité de Strasbourg est concessionnaire du réseau public de distribution d'électricité desservant 409 communes du Bas-Rhin et exerce les activités de GRD sous la marque ÉS Réseaux (ESR). La totalité de la branche d'activité commerciale de fourniture d'électricité a été transférée à sa filiale ÉS Énergies Strasbourg le 26 mai 2009.

## 1. Synthèse

**La CRE considère que l'organisation actuelle d'Électricité de Strasbourg ne permet pas d'assurer une indépendance suffisante du GRD. La CRE prend acte du processus de transformation engagé par Électricité de Strasbourg pour se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie. Le plein respect du principe d'indépendance par Électricité de Strasbourg vis-à-vis du fournisseur historique nécessite la mise en œuvre de ce processus et des mesures demandées par la CRE.**

## 2. Indépendance

### 2.1. Organisation et règles de gouvernance

Dans son précédent rapport, la CRE avait constaté que le directeur général d'Électricité de Strasbourg occupait également les fonctions de délégué régional d'EDF en Alsace. Cette situation avait été considérée comme contraire d'une part aux dispositions de l'article L. 111-61 concernant l'obligation d'indépendance du GRD vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production et de fourniture, et d'autre part aux dispositions de l'article L. 111-66 qui interdit qu'une même personne cumule les fonctions de responsable de la gestion d'un GRD et des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité.

La CRE prend acte de la démission du directeur général d'Électricité de Strasbourg le 21 février 2014 de son poste de délégué régional d'EDF en Alsace, mettant fin ainsi à la situation de cumul qui avait été critiquée dans la précédente édition du rapport de la CRE.

**L'organisation actuelle du Groupe Électricité de Strasbourg où le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité est maison-mère d'une société de fourniture d'électricité conduit à une situation où le GRD a un intérêt économique lié aux résultats de sa filiale de fourniture. Cette situation est ainsi contraire aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.** Par ailleurs, dans l'organisation actuelle du groupe ÉS, le directeur général d'Électricité de Strasbourg est également le président du conseil d'administration de la filiale de fourniture. Cette situation est contraire aux dispositions de l'article L. 111-66 du code de l'énergie.

En réponse aux demandes de la CRE, Électricité de Strasbourg s'est engagé à faire évoluer son dispositif de filialisation afin de se mettre en conformité avec les dispositions précitées du code de l'énergie. Électricité de Strasbourg envisage une filialisation du GRD. Cette évolution a déjà été présentée au conseil d'administration d'Électricité de Strasbourg. Électricité de Strasbourg indique que son conseil d'administration aura formellement décidé de la solution retenue d'ici juin 2015 avec pour objectif de réunir une assemblée générale extraordinaire en avril 2017 qui devrait entériner le nouveau dispositif de gouvernance avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

**La CRE considère que les propositions qui lui ont été soumises et le processus de transformation engagé par Électricité de Strasbourg lui permettront de se mettre en conformité avec les dispositions des articles L. 111-61 et L. 111-66 du code de l'énergie.** Elle suivra avec attention sa mise en œuvre. Par ailleurs, la CRE avait également fait part à Électricité de Strasbourg de certaines réserves quant à un modèle transitoire d'organisation où la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre auraient continué à être assurées par deux directions qui ne bénéficient pas des mêmes garanties d'indépendance. Le processus de transformation qui devrait être mis en œuvre en 2017 permettra de résoudre également cette difficulté.

Pour la période transitoire avant l'achèvement du processus de transformation (2017), Électricité de Strasbourg s'est engagé à regrouper d'ici le mois de mars 2015 la délégation au GRD avec l'opérateur de réseau et à donner les garanties d'indépendance statutaires actuelles de la délégation au GRD à ce nouvel ensemble. Le directeur général délégué d'Électricité de Strasbourg s'est engagé à démissionner de ses fonctions au conseil d'administration d'ÉS Énergies Strasbourg. Il indique qu'il devrait prendre en charge la supervision de l'activité régulée. Le directeur général d'Électricité de Strasbourg ne s'en occuperait plus en pratique et, dans ces circonstances, resterait président du conseil d'administration d'ÉS Énergies Strasbourg.

Compte tenu du processus de transformation envisagé d'ici 2017, la CRE considère que les modalités d'évolution de la gouvernance prévues par Électricité de Strasbourg pour la période transitoire sont acceptables.

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

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

**Ainsi que la CRE le relevait dans ses précédents rapports, le nom et le logo de la marque ÉS Réseaux sont excessivement proches de l'identité sociale et du logo d'ÉS Énergies Strasbourg. Ces similitudes prêtent à confusion.**

Logo d'ÉS Réseaux	Logo du fournisseur historique
	

La décision d'évolution de la gouvernance du groupe qui sera présentée au conseil d'administration d'Électricité de Strasbourg avant l'été 2015 comprendra un volet « *marque* » destiné à assurer, d'une part la cohérence avec la nouvelle organisation des sociétés du groupe, et d'autre part, la mise en conformité avec les dispositions de l'article 26§3 de la Directive n° 2009/72 CE en vue de la disparation complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant le logo et la dénomination d'ESR.

**La CRE demande à Électricité de Strasbourg de mener à bien cette réflexion et de procéder au changement de logo et de dénomination sociale d'ici le mois d'avril 2017.**

Comme Électricité de Strasbourg s'y est engagé, une convention de communication entre Électricité de Strasbourg et le fournisseur historique a bien été conclue.

## 3. Respect du code de bonne conduite

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

Dans son précédent rapport, la CRE avait recommandé à Électricité de Strasbourg de déployer les nouveaux documents utilisés lors de la relève des compteurs qui devaient intégrer pour fin 2013 une mention permettant à l'utilisateur de comprendre qui est le gestionnaire de réseaux et quelles sont ses missions.

Électricité de Strasbourg a transmis à la CRE les documents modifiés pour faire suite à cette recommandation : l'annonce du passage du releveur, les avis au nouvel occupant et les documents accusant réception d'un règlement.

Concernant les avis au nouvel occupant, il s'avère cependant que la formulation initialement retenue par Électricité de Strasbourg donnait des informations plus précises concernant les tarifs proposés par l'opérateur historique que pour les opérateurs alternatifs : cette situation n'était pas conforme au respect du principe de non-discrimination. A la demande de la CRE, Électricité de Strasbourg a pris la décision de corriger sans délai ce document ainsi que tout autre support de communication visant les clients du marché de détail où la situation serait analogue.

La nouvelle rédaction proposée par Électricité de Strasbourg pour l'avis au nouvel occupant respecte le principe de non-discrimination et comporte une mention pédagogique concernant les missions du distributeur. Une mention analogue figure également sur les documents accusant réception d'un règlement.

Électricité de Strasbourg indique avoir généralisé en 2014 l'ajout d'éléments facilitant la compréhension du rôle du GRD et de ses missions à l'ensemble des autres supports de communication visant le marché de détail.

La CRE demande à Électricité de Strasbourg de déployer les documents ainsi corrigés, comme il s'y est engagé.

Enfin, comme il s'y était engagé à la demande de la CRE, Électricité de Strasbourg a complété la formation des agents de l'accueil du distributeur avec une information sur la gratuité du changement de fournisseur et sur le retour possible au tarif réglementé de vente pour les clients en offre de marché.

### 3.2. Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité analyse régulièrement par sondage les réclamations reçues par le gestionnaire de réseau afin de s'assurer qu'aucune ne relève d'un non-respect du code de bonne conduite. Il a par ailleurs recommandé à Électricité de Strasbourg d'identifier les réclamations récurrentes et d'élaborer un guide et des lettres types pour mettre à disposition des agents des éléments de langage et des supports sur les sujets les plus fréquents.

## 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et des principales évolutions attendues

<b>Électricité de Strasbourg et ES Énergies Strasbourg : principales évolutions constatées en 2013 et 2014</b>
Démission du directeur général d'Électricité de Strasbourg de ses précédentes fonctions de délégué régional d'EDF en Alsace, mettant ainsi un terme à un cumul de fonctions contraire aux dispositions du code de l'énergie.
Présentation au conseil d'administration d'Électricité de Strasbourg de scénarios de filialisation du GRD afin de se mettre en conformité avec les dispositions des articles L. 111-61 et L. 111-66 du code de l'énergie.
Modification des statuts pour formaliser la durée du mandat du délégué au GRD et les conditions de sa révocation.
Signature d'une convention de communication entre Électricité de Strasbourg et le fournisseur historique.
Correction de l'ensemble des supports de communication visant le marché de détail, qui intègrent désormais une mention permettant à l'utilisateur de comprendre qui est le gestionnaire de réseaux et quelles sont ses missions.
Ajout à la formation des agents de l'accueil du distributeur d'une information sur les points relatifs à la gratuité du changement de fournisseur et au retour possible au tarif réglementé de vente pour les clients en offre de marché.

## Électricité de Strasbourg et ES Énergies Strasbourg : principales évolutions attendues

Mettre en œuvre le processus de transformation engagé par Électricité de Strasbourg afin de se mettre en conformité avec les dispositions des articles L. 111-61 et L. 111-66 du code de l'énergie.

Mettre en œuvre, les modalités d'évolution de la gouvernance prévues par Électricité de Strasbourg pour la période transitoire

Mener à bien la réflexion sur l'évolution des marques pour la présenter au conseil d'administration d'Électricité de Strasbourg avant l'été 2015 et de procéder au changement de logo et de dénomination sociale d'ici le mois d'avril 2017.

Déployer les documents visant les clients du marché de détail corrigés pour faciliter la compréhension du rôle du GRD et de ses missions.

# GEREDIS-DEUX-SEVRES (Gérédis)

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

## 1. Synthèse

**En 2014, Gérédis a adopté un nouveau logo qui ne présente plus d'élément susceptible de prêter à confusion avec le logo du fournisseur historique Séolis. Toutefois, l'organisation actuelle de Gérédis fait perdurer des situations de confusion entre les activités de fourniture de Séolis et les activités de réseau de distribution massivement sous-traitées par Gérédis à Séolis. La CRE considère que cette organisation ne permet pas d'assurer une indépendance suffisante de Gérédis. Le plein respect du principe d'indépendance par Gérédis vis-à-vis de sa maison-mère Séolis nécessite la mise en œuvre des demandes de la CRE et des engagements pris par Gérédis.**

## 2. Indépendance

### 2.1. Autonomie de fonctionnement et de moyens

Ainsi que la CRE le soulignait dans ses précédents rapports, le principe de sous-traitance massive des prestations techniques à Séolis soulève des difficultés au regard de l'indépendance de Gérédis. En effet, l'article L. 111-61 du code de l'énergie dispose que le GRD « assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ».

Au cours de la période couverte par le présent rapport, Gérédis a continué à sous-traiter massivement les activités d'exploitation et d'entretien du réseau au fournisseur Séolis. Cette organisation conduit Séolis à assurer des responsabilités de « *management opérationnel* » liées aux activités d'exploitation et d'entretien du réseau. Par conséquent, cette organisation n'est pas conforme aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie, interprété à la lumière de la Directive n° 2009/72/CE et de la note interprétative de la Commission européenne relative au régime de séparation<sup>15</sup>.

Dans le prolongement de ses premières réflexions sur l'étude de différents scénarios de transformation, Gérédis a conduit une étude juridique dont les conclusions confirment qu'ils ne soulèvent pas de difficulté au regard du droit de la concurrence.

**La CRE demande à Gérédis de lui transmettre, d'ici l'été 2015, une description du ou des scénarios de transformation envisagés pour assurer sa nécessaire mise en conformité avec les dispositions du code de l'énergie. Les difficultés économiques invoquées par le gestionnaire de réseau ne sauraient le dispenser d'établir de tels scénarios dont la description devra préciser comment la mise en conformité est assurée.**

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

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

Dans ses précédents rapports, la CRE avait constaté que le logo de Gérédis était particulièrement proche de celui de Séolis et que ces similitudes portaient à confusion.

**Comme il s'y était engagé, Gérédis a adopté un nouveau logo en avril 2014. Celui-ci ne présente plus d'élément susceptible de prêter à confusion avec le logo du fournisseur historique Séolis.**

---

<sup>15</sup> Note interprétative de la Commission européenne du 22 janvier 2010 sur les Directives n° 2009/72/CE et n° 2009/73/CE relative au régime de séparation.

**La CRE accueille favorablement l'aboutissement de ce projet qui contribue à affirmer l'identité propre du GRD.**

Ancien logo de Gérédis	Logo du fournisseur historique
	
Nouveau logo de Gérédis	Logo du SIEDS, autorité concédante et actionnaire de Séolis
	

### *Situations de confusion*

Cependant, de nombreuses situations de confusion persistent, du point de vue notamment du grand public et des clients résidentiels, entre les activités de fourniture de Séolis et les activités de réseau de distribution massivement sous-traitées par Gérédis à Séolis. Ces situations sont contraires aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Afin de mettre un terme à cette situation de confusion, Gérédis s'est engagé à ce que l'ensemble des vêtements de travail et des véhicules d'intervention et de travaux utilisés dans le cadre des missions de gestionnaire de réseau de distribution n'affichent plus, d'ici 2017 au plus tard, la marque du fournisseur historique Séolis. Les premières mesures interviendront dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2015 afin d'assurer l'atteinte de cet objectif.

La CRE prend acte de cet engagement et suivra avec attention sa mise en œuvre.

La généralisation de l'utilisation du nouveau logo pour l'ensemble des activités de distribution pourrait également contribuer à renforcer la notoriété du GRD auprès du grand public.

## **3. Respect du code de bonne conduite**

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

#### *Traitement des réclamations*

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à Gérédis d'encourager la généralisation des pratiques de communication déployées par l'opérateur de réseaux dans le traitement de certaines réclamations.

La CRE note que Gérédis a défini de nouvelles procédures de traitement des réclamations clients au premier trimestre 2014 permettant ainsi de limiter les risques de confusion dans l'esprit des clients sur les missions respectives du fournisseur et du gestionnaire de réseaux.

#### *Annnonce passage releveur*

Dans ses précédents rapports, la CRE avait demandé à Gérédis d'ajouter sur les documents utilisés pour annoncer le passage du releveur, une mention afin que les clients puissent comprendre les

missions du GRD. Dans son dernier rapport, la CRE avait également recommandé à Gérédis de revoir à cette occasion l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y inclure une telle mention.

Gérédis a fait évoluer sa carte d'auto-relève au premier semestre 2014, afin d'y inclure des éléments facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce.

En revanche, d'autres courriers et documents types n'identifient pas encore le rôle du GRD de façon claire.

La CRE réitère donc sa demande à Gérédis de revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y inclure des éléments facilitant la compréhension par les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce qui sont, notamment, celles liées au comptage et au dépannage.

La CRE demande à Gérédis de déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

### 3.2. Responsable de la conformité

La CRE a approuvé par délibération du 28 novembre 2013 le projet d'avenant au contrat de travail d'Orhan Ceylan, responsable de la conformité de Gérédis, prolongeant son contrat jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2016.

La CRE salue le travail mené par le responsable de la conformité de Gérédis, dont le rôle constructif a contribué aux évolutions constatées en 2013 et 2014.

## 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et des principales évolutions attendues

### Gérédis et Séolis : principales évolutions constatées en 2013 et 2014

Conduite d'une étude juridique dont les conclusions confirment que les différents scénarios de transformation ne soulèvent pas de difficulté au regard du droit de la concurrence.

Adoption en avril 2014 d'un nouveau logo de Gérédis qui ne présente plus d'élément susceptible de prêter à confusion avec celui du fournisseur historique Séolis.

Définition de nouvelles procédures de traitement des réclamations clients au premier trimestre 2014.

Evolution de la carte d'auto-relève afin d'y inclure une mention facilitant la compréhension par les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce.

### Gérédis et Séolis : principales évolutions attendues

Transmettre à la CRE, d'ici l'été 2015, une description du ou des scénarios de transformation envisagés pour assurer la nécessaire mise en conformité de Gérédis avec les principes d'indépendance et d'autonomie de moyens consacrés par le code de l'énergie. Cette description devra préciser comment la mise en conformité sera assurée.

Prendre dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2015 les premières mesures afin d'assurer que l'ensemble des vêtements de travail et des véhicules d'intervention et de travaux utilisés pour l'exploitation et l'entretien du réseau de distribution ne portent plus, d'ici 2017 au plus tard, la marque du fournisseur historique Séolis.

Revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y inclure des éléments facilitant la compréhension par les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce qui sont, notamment, celles liées au comptage et au dépannage. Déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

# SRD

SRD, concessionnaire du réseau de distribution public d'électricité desservant 265 communes de la Vienne, est depuis avril 2011 une société anonyme d'économie mixte locale (SAEML) détenue à 66 % par le syndicat Energies Vienne et 34 % par Sorégies qui est le fournisseur historique sur le territoire de desserte.

La CRE a effectué un audit de SRD à Poitiers les 20 et 21 janvier 2014.

## 1. Synthèse

**L'organisation actuelle de SRD fait perdurer des situations de confusion entre les activités de fourniture de Sorégies et les activités de réseau de distribution massivement sous-traitées par SRD à Sorégies. La CRE considère que cette organisation ne permet pas d'assurer une indépendance suffisante de SRD. Si l'engagement de SRD de proposer un plan d'action au cours de l'été 2015 constitue un premier pas vers sa mise en conformité, la CRE souligne toutefois que le calendrier envisagé par SRD pour se mettre en conformité à l'horizon 2020, n'est pas acceptable. Le plein respect du principe d'indépendance par SRD vis-à-vis de Sorégies, nécessite la mise en œuvre des demandes de la CRE et des engagements pris par SRD dans un délai raisonnable.**

**La CRE demande par ailleurs à SRD de prendre en compte dans son prochain plan d'actions les recommandations définies à l'issue de l'audit réalisé par la CRE en janvier 2014.**

## 2. Indépendance

### 2.1. Autonomie de fonctionnement et de moyens

Ainsi que la CRE le soulignait dans ses précédents rapports, le principe de sous-traitance massive des prestations techniques à Sorégies soulève des difficultés au regard de l'indépendance de SRD. En effet, l'article L. 111-61 du code de l'énergie dispose que le GRD « assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ».

Au cours de la période couverte par le présent rapport, SRD a continué à sous-traiter massivement les activités d'exploitation et d'entretien du réseau au fournisseur Sorégies. Cette organisation conduit Sorégies à assurer des responsabilités de « *management opérationnel* » liées aux activités d'exploitation et d'entretien du réseau. Par conséquent, cette organisation n'est pas conforme aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie, interprété à la lumière de la Directive N°2009/72/CE et de la note interprétative de la Commission européenne relative au régime de séparation<sup>16</sup>.

SRD s'était engagé à présenter à la CRE fin 2013 les résultats de ses réflexions et à ce qu'un plan d'actions soit examiné par son actionnaire en 2014. Fin 2013, SRD s'est borné à transmettre à la CRE des éléments portant uniquement sur l'analyse de la position du régulateur. Ces éléments ne sont pas susceptibles de remettre en cause la position exposée par la CRE dans ses précédents rapports.

A la suite des nombreux échanges avec le régulateur, SRD propose désormais d'organiser un point d'étape en avril 2015 et de produire un plan d'actions à l'été 2015, afin d'assurer la mise en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie. SRD précise en particulier qu'« *une donnée d'entrée de la réflexion consistera à examiner la ou les formes possibles de foisonnement, à l'horizon 2020, de toutes les activités d'opérateur de réseaux dans une structure dédiée et séparée de toute activité de fourniture d'énergie* ».

**La CRE considère que l'échéance trop lointaine de 2020 envisagée par SRD n'est pas acceptable. En conséquence, la CRE demande à SRD de proposer, d'ici l'été 2015, un plan d'actions qui vise une mise en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code**

<sup>16</sup> Note interprétative de la Commission européenne du 22 janvier 2010 sur les Directives n° 2009/72/CE et n° 2009/73/CE relative au régime de séparation.

**de l'énergie d'ici la fin de l'année 2017. Les délais nécessaires pour les différentes étapes de cette mise en conformité devront être justifiés.**

La CRE sera attentive au cours de l'année 2015 au respect par SRD des échéances de ces travaux.

Par ailleurs, la CRE note que les statuts de SRD ont bien été modifiés afin d'y inscrire la possibilité donnée à la responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.

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

### *Situations de confusion*

**De nombreuses situations de confusion persistent, du point de vue notamment du grand public et des clients résidentiels, entre les activités de fourniture de Sorégies et les activités de réseau de distribution massivement sous-traitées par SRD à Sorégies.** La CRE rappelle que cette situation est contraire aux dispositions de l'article 26§3 de la directive n°2009/72/CE.

SRD s'est engagé à remplacer les tenues portées par les agents de son prestataire Sorégies et à y apposer le logo du distributeur. Cette évolution permettra de véhiculer l'image de marque de SRD dans le cadre des activités liées à l'exploitation et à l'entretien du réseau menées pour le compte de SRD. **Les nouvelles tenues afficheront le seul logo SRD, évitant ainsi toute confusion aux yeux du public. Cette évolution sera mise en œuvre en 2015.**

**Cette évolution doit être étendue, d'ici 2017 au plus tard, aux véhicules utilisés par Sorégies dans le cadre de ses missions d' « opérateur de réseaux » exercées pour le compte de SRD.**

La CRE sera attentive à la mise en œuvre de ces évolutions.

### *Présentation des factures*

En réponse à la demande de la CRE, Sorégies a ajouté, sur les factures à destination des clients finals, le nom de SRD à côté du numéro de téléphone du service dépannage électricité. Cet ajout est intervenu à l'occasion de la bascule de ses clients dans son nouvel outil de facturation intervenue, de manière échelonnée, entre les mois d'avril et de novembre 2014.

### *Locaux*

La CRE s'était interrogée dans son précédent rapport sur le choix de certaines des hypothèses retenues par SRD dans son étude comparative sur les coûts des différents scénarios d'évolution de ses locaux. La taille cible constitue en particulier un élément structurant.

La CRE recommande à SRD de réaliser une nouvelle étude comparative des différents scénarios d'évolution des locaux qui tiendra compte de la taille cible du GRD envisagée dans le plan d'actions transmis à l'été 2015.

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

Dans son précédent rapport, la CRE a constaté que la création du groupe Energies Vienne qui dispose de son propre logo s'est accompagnée du changement des logos du distributeur SRD et du fournisseur historique Sorégies. Le logo du syndicat Energies Vienne rassemble les dénominations et les logos de ses filiales en particulier SRD et Sorégies. A ce titre, la CRE a considéré que l'utilisation du logo du groupe pourrait conduire à créer de la confusion entre le fournisseur et le distributeur, qui s'inscrivent conjointement dans cette stratégie de marque au sein du groupe Energies Vienne. SRD et Sorégies n'ont pas donné suite à ce jour à la demande de la CRE de définir un plan d'action visant à prévenir toute confusion entre leur stratégie de marque. Une convention de communication a cependant été conclue entre les deux sociétés.

Logo de SRD	Logo du fournisseur historique	Logo du syndicat
		

La CRE demande à SRD et à Sorégies de clarifier, notamment dans leur convention de communication, que le logo du syndicat Energies Vienne est un logo uniquement à usage institutionnel. Cette clarification devra conduire SRD et Sorégies à retirer des documents, images ou vidéos présents sur leurs sites Internet grand public le logo d'Energies Vienne, susceptible d'entretenir la confusion entre les activités de SRD et de Sorégies.

**La CRE demande par ailleurs à SRD et à Sorégies de bannir toute mention de la qualité d'« opérateur de réseau » de Sorégies dans les documents destinés au grand public et aux clients du marché de détail.**

La CRE demande à SRD et Sorégies de définir d'ici l'été 2015 des plans d'action, comprenant notamment les mesures en réponse aux demandes précédentes et visant à prévenir toute confusion entre leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque.

### 3. Respect du code de bonne conduite

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

La CRE constate que SRD a préparé des éléments de langage à destination des agents de Sorégies et des autres prestataires qui agissent pour le compte de SRD afin de faciliter la présentation par ces personnels, des missions du gestionnaire de réseaux aux clients du marché de détail. La CRE recommande à SRD de transmettre ces éléments de langage également aux agents en charge du « *pilote dépannage SRD* » pour qu'ils puissent apporter à leurs interlocuteurs, le cas échéant, des premiers éléments de réponse concernant les grands principes sur l'ouverture du marché.

SRD a fait évoluer sa carte d'auto-relève et les courriers adressés en amont aux clients, afin d'y incorporer des éléments facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce. Afin de mieux distinguer les rôles respectifs du distributeur et des fournisseurs, la CRE recommande à SRD d'ajouter une mention faisant référence au « *fournisseur que vous avez choisi* » sur ces documents.

D'autres courriers et documents types n'identifient pas encore le rôle du GRD de façon suffisamment claire.

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

La CRE demande à SRD de déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

#### 3.2. Responsable de la conformité

En 2013 et en 2014, les actions engagées par la responsable de conformité ont porté notamment sur les raccordements au réseau de distribution publique d'électricité.

Au cours de ses audits, la responsable de la conformité a constaté que les principes portés par le code de bonne conduite sont connus et appliqués par les salariés de SRD.

Après avoir entendu l'intéressée au cours d'une audition le 16 octobre 2014, la CRE a approuvé par sa délibération du 26 novembre 2014 le projet d'avenant au contrat de travail de Sylvie Cagne, responsable de la conformité de SRD, prolongeant son contrat jusqu'au 31 décembre 2017.

#### 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et des principales évolutions attendues

##### SRD et Sorégies : principales évolutions constatées en 2013 et 2014

Inscription dans les statuts de la possibilité donnée à la responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.

Ajout, par Sorégies, sur les factures à destination des clients finals, du nom de SRD à côté du numéro de téléphone du service dépannage électricité.

Préparation d'éléments de langage à destination des agents de SRD et des prestataires qui agissent pour son compte.

##### SRD et Sorégies : principales évolutions attendues

Prendre en compte dans le prochain plan d'actions de SRD les recommandations définies à l'issue de l'audit réalisé par la CRE en janvier 2014

Proposer à la CRE, d'ici l'été 2015, un plan d'actions qui vise une mise en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie d'ici la fin de l'année 2017. A cet effet, faire un point d'étape avec la CRE en avril 2015.

Mettre en œuvre en 2015 les actions prévues par SRD et Sorégies afin de limiter les pratiques de confusion contraires à l'article 26§3 de la Directive et étendre ces actions d'ici 2017 au plus tard aux véhicules utilisés par Sorégies dans le cadre de ses missions d'« *opérateur de réseaux* » pour le compte de SRD.

Réaliser une nouvelle étude comparative des différents scénarios d'évolution des locaux qui tiendra compte de la taille cible du GRD envisagée dans le plan d'actions transmis à l'été 2015.

Bannir toute mention de la qualité d'« *opérateur de réseau* » de Sorégies dans les documents destinés au grand public et aux clients du marché de détail pour éviter d'accroître la confusion entre les missions de Sorégies, qui agit comme sous-traitant de SRD pour des missions d'exploitation et d'entretien du réseau, et ses missions de fournisseur historique.

Clarifier, notamment dans la convention de communication conclue entre SRD et Sorégies, que le logo du Groupe Energies Vienne est un logo uniquement à usage institutionnel. Adapter les sites Internet de SRD et Sorégies en conséquence.

Définir des plans d'action visant à prévenir toute confusion entre les pratiques de communication et la stratégie de marque de SRD et celles de Sorégies.

Transmettre aux agents du prestataire qui contribue à l'accueil dépannage les éléments de langage préparés pour les agents et prestataires de SRD.

Revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y inclure des éléments facilitant la compréhension par les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce qui sont, notamment, celles liées au comptage et au dépannage. Déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

# URM

URM est le gestionnaire du réseau de distribution desservant 142 communes de la Moselle. URM est une société anonyme (SA) détenue à 100 % par UEM qui est le fournisseur historique sur le territoire de desserte. UEM est elle-même une SAEML détenue par la Ville de Metz et la Caisse des Dépôts et Consignations.

La CRE a réalisé un audit d'URM à Metz les 13 et 14 janvier 2014.

## 1. Synthèse

**La CRE considère que le niveau d'indépendance d'URM, qui avait déjà été considéré comme satisfaisant dans ses précédents rapports, s'est renforcé en 2013 et 2014. Elle considère que la consolidation de l'indépendance du GRD vis-à-vis de sa maison-mère UEM doit se poursuivre en mettant en œuvre les mesures demandées par la CRE.**

**La CRE demande à URM de prendre en compte dans son prochain plan d'actions les recommandations définies à l'issue de l'audit réalisé par la CRE en janvier 2014.**

## 2. Indépendance

### 2.1. Organisation et règles de gouvernance

Dans son précédent rapport, la CRE a demandé à URM de mettre en œuvre son engagement d'inscrire dans les statuts de la société, à l'occasion de la modification de son statut juridique, les modalités de révocation du directeur général ainsi que la possibilité offerte au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à ses fonctions.

La transformation d'URM de société par actions simplifiée en société anonyme initialement envisagée pour la fin de l'année 2013 n'a eu lieu que le 20 novembre 2014. A cette occasion, les évolutions demandées par la CRE ont bien été inscrites dans les statuts de la société URM.

URM a également finalisé comme il s'y était engagé, un nouvel accord d'intéressement triennal pour les années 2014 à 2016. Cet accord a été conclu le 25 juin 2014.

La CRE constate que cet accord, à l'instar du précédent, ne présente aucun indicateur commun avec ceux du groupe auquel appartient URM.

### 2.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

**La CRE veillera à ce qu'URM prenne en compte les recommandations définies à l'issue de l'audit réalisé par la CRE en janvier 2014, en particulier en ce qui concerne les conventions de prestations entre URM et UEM.** La CRE veillera également au respect des engagements pris par URM à cette occasion.

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

#### *Locaux*

En mai 2014, des travaux d'extension d'un bâtiment URM ont démarré. La séparation des locaux entre URM et UEM était assurée jusqu'à présent par des portes à digicode. Ces travaux assureront une séparation physique des locaux du GRD de ceux du fournisseur.

#### *Systèmes d'informations (SI)*

L'activité liée au progiciel *efluid* a été filialisée début 2013 par le biais d'une société dédiée au sein de laquelle sont associés UEM, ERDF et la Caisse des dépôts et consignations.

La CRE note la reconduction, par la responsable de la conformité d'URM, de la procédure de contrôle de la gestion des habilitations affectées aux salariés du groupe UEM utilisant le logiciel *efluid*. URM a inscrit cette procédure de contrôle formalisée dans son plan d'actions 2014.

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

**Comme la CRE le relevait depuis plusieurs années dans ses précédents rapports, l'identité sociale et le logo d'URM sont particulièrement proches de ceux d'UEM et ces similitudes prêtent à confusion.**

Logo d'URM	Logo du fournisseur historique
	

Dans son rapport 2011 publié en juillet 2012, la CRE demandait à URM de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant son logo et sa dénomination. Dans son rapport 2012 publié en septembre 2013, la CRE a constaté qu'URM ne lui a pas transmis le plan d'actions demandé et que la situation conjointe d'URM et d'UEM demeurait non conforme aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

**La CRE demande à URM d'étudier en 2015, les modalités de changement de son logo et de sa dénomination sociale.**

La CRE note que le transfert de la propriété du logo URM de la société UEM à URM a été enregistré par l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle) le 17 mars 2014, conformément à l'engagement qu'avait pris le GRD dans son plan d'actions 2013.

Enfin, conformément à l'engagement pris dans son plan d'actions 2013, URM a indiqué qu'une convention de communication entre le GRD et sa maison-mère UEM, serait mise en place d'ici la fin de l'année 2014 afin de formaliser les rôles respectifs dans ce domaine du gestionnaire de réseaux et du fournisseur historique.

## **3. Respect du code de bonne conduite**

### **3.1. Evolution du code de bonne conduite**

Comme la CRE le relevait dans son précédent rapport, le code de bonne conduite d'URM a fait l'objet d'une mise à jour au premier trimestre 2013. La CRE constate qu'à la suite de cette mise à jour, les dossiers relatifs aux ICS et au code de bonne conduite remis aux nouveaux arrivants ont également été mis à jour en mars 2013.

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

#### *Supports de communication*

URM avait inscrit, dans son plan d'actions 2013, la revue des documents utilisés pour annoncer le passage du releveur afin qu'ils comportent, dans la mesure du possible, des éléments relatifs aux

missions du GRD. Dans son rapport publié en septembre 2013, la CRE a demandé à URM de déployer ces nouveaux documents d'ici fin 2013. Cette échéance n'a pas été respectée par URM.

A l'issue de l'audit mené en janvier 2014, URM a pris l'engagement d'une part, de définir, d'ici la fin du premier trimestre 2015, en relation avec les services de la CRE, les éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD qui seront inscrits sur l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail et d'autre part, de déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

La CRE considère que cet engagement est acceptable et suivra avec attention sa mise en œuvre.

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

L'équipe qui, au sein d'URM, assure l'accueil du GRD ayant été renouvelée fin 2012, son responsable a effectué en 2013 une information de ses collaborateurs sur la protection des ICS.

### 3.4. Responsable de la conformité

En 2013, à la demande de la responsable de la conformité, la remise d'un dossier relatif au code de bonne conduite aux agents lors de leur prise de fonction a été étendue aux intérimaires. A sa demande également, la procédure de départ a été généralisée aux cas de démission et de départ en retraite des agents d'URM ainsi qu'aux salariés des services supports UEM intervenant pour le compte d'URM.

Après avoir entendu l'intéressée au cours d'une audition le 23 janvier 2014, la CRE a approuvé par sa délibération du 23 janvier 2014 le projet d'avenant à la lettre de mission de Fabienne Stock, responsable de la conformité d'URM, prolongeant son contrat jusqu'au 31 décembre 2015.

## 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et des principales évolutions attendues

URM et UEM : principales évolutions constatées en 2013 et 2014
Inscription dans les statuts d'URM des modalités de révocation du directeur général et de la possibilité offerte au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à ses fonctions.
Conclusion de l'accord d'intéressement triennal d'URM pour les années 2014 à 2016, qui à l'instar du précédent, ne présente aucun indicateur commun avec ceux du groupe auquel appartient URM.
Démarrage en mai 2014 des travaux d'extension d'un bâtiment, permettant de renforcer la séparation physique des locaux du GRD avec ceux du fournisseur.
Enregistrement le 17 mars 2014 à l'INPI du transfert de la propriété du logo URM de la société UEM à URM.
Mise à jour en mars 2013 des dossiers relatifs aux ICS et au code de bonne conduite remis aux nouveaux arrivants.
Information de la nouvelle équipe assurant l'accueil du GRD sur la protection des ICS.
Extension aux intérimaires de la procédure de remise d'un dossier relatif au code de bonne conduite aux agents lors de leur prise de fonction.
Généralisation de la procédure de départ aux cas de démission et de départ en retraite des agents d'URM ainsi qu'aux salariés des services supports UEM intervenant pour le compte d'URM.

## URM et UEM : principales évolutions attendues

Prendre en compte les recommandations définies à l'issue de l'audit réalisé par la CRE en janvier 2014, en particulier en ce qui concerne les conventions de prestations entre URM et UEM. Respecter les engagements pris par URM à cette occasion.

Etudier en 2015, les modalités de changement de logo et de dénomination sociale d'URM.

Signer la convention de communication qui sera élaborée avec UEM avant la fin 2014 afin de formaliser les rôles respectifs dans ce domaine du gestionnaire de réseaux et du fournisseur historique.

Définir, d'ici la fin du premier trimestre 2015, en relation avec les services de la CRE, les éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD qui seront inscrits sur l'ensemble des supports de communication visant le client de marché de détail. Déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

# Régaz-Bordeaux

Régaz-Bordeaux est le gestionnaire de réseaux de distribution de gaz naturel (GRD) de la ville de Bordeaux et de 45 autres communes du département de la Gironde. Au 30 septembre 2014, il dessert environ 211 000 points de livraison, dont 0,3 % sont sous contrat avec les fournisseurs alternatifs.

## 1. Synthèse

**La CRE considère que le plein respect du principe d'indépendance par Régaz-Bordeaux vis-à-vis de ses filiales de fourniture de gaz naturel<sup>17</sup> et de production de biométhane nécessite la mise en œuvre des mesures demandées par la CRE dans ce rapport et des engagements pris par Régaz-Bordeaux.**

**Au cours de la période couverte par le présent rapport, Régaz-Bordeaux a mis en œuvre des mesures de nature à renforcer le respect des principes du code de bonne conduite, notamment grâce à l'élargissement des actions de formation à tous ses agents, ainsi qu'à la mise en œuvre d'un programme de suivi spécifique dispensé aux agents les plus exposés aux principes du code de bonne conduite.**

## 2. Indépendance

### 2.1. Organisation et règles de gouvernance

#### *Indépendance vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de fourniture de gaz ou de production de biométhane*

Régaz-Bordeaux est la maison-mère et l'actionnaire unique de Gaz de Bordeaux, fournisseur historique de gaz naturel sur le réseau de Régaz-Bordeaux, et de la société Néomix Méthanisation créée en 2014, dont l'objet principal est la réalisation d'études préalables à la réalisation de projets de méthanisation et la prise de participations dans des sociétés dédiées à des activités de production de biométhane associant partenaires agricoles, industriels ou institutionnels<sup>18</sup>.

Energie renouvelable, le biométhane est un biogaz épuré qui possède les caractéristiques physico-chimiques du gaz naturel et qui est conforme aux prescriptions techniques du GRD. Il ne peut être distingué du gaz naturel après injection dans les réseaux, ses usages étant strictement identiques à ceux du gaz naturel. Sa production est, donc, assimilée à celle de gaz naturel.

**La situation dans laquelle Régaz-Bordeaux, GRD de gaz naturel, a un intérêt économique lié aux résultats de ses filiales de fourniture de gaz naturel et de production de biométhane est contraire aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie. En conséquence, la CRE demande à Régaz-Bordeaux de mettre en conformité son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie et de lui transmettre pour la fin du premier semestre 2015 le plan d'actions correspondant ainsi que son calendrier de mise en œuvre.**

Dans ses précédents rapports, la CRE constatait que les modalités de rémunération variable des agents du GRD étaient en partie indexées, pour l'intéressement, sur un critère lié à l'activité de Gaz de Bordeaux et, pour la participation, sur les résultats financiers consolidés de Régaz-Bordeaux et de Gaz de Bordeaux. La CRE rappelle que les montants distribués au titre de l'intéressement et de la participation aux salariés de Régaz-Bordeaux doivent être indépendants de l'activité de Gaz de Bordeaux. **Régaz-Bordeaux s'est engagée à supprimer ces indexations fin septembre 2015 au plus tard, date de renouvellement des accords d'intéressement, afin d'assurer le respect de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.** La CRE surveillera la mise en œuvre de cet engagement nécessaire pour assurer l'indépendance du GRD.

---

<sup>17</sup> La séparation juridique des activités de fourniture et de la gestion du réseau est effective depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2008 par la création de la filiale Gaz de Bordeaux chargée de la fourniture de gaz naturel, l'activité de gestion du réseau restant dans la société d'économie mixte Régaz-Bordeaux.

<sup>18</sup> Néomix Méthanisation détient 20 % du capital de la société projet Biogazillac Méthanisation dont l'objet est de produire du biométhane.

Gaz de Bordeaux et Néomix Méthanisation n'ont pas de conseil d'administration, leurs présidents ne sont ni salariés ni administrateurs de Régaz-Bordeaux et leurs comités de direction et ceux de Régaz-Bordeaux ne comportent pas de dirigeants en commun. Cette situation est conforme à l'article L. 111-66 du code de l'énergie.

### *Indépendance des responsables de la gestion du GRD*

**Le directeur délégué à la distribution dispose d'une autonomie de décision**, garantie par les dispositions de sa délégation de pouvoirs qui lui interdit par ailleurs de « *participer à des activités en relation directe ou indirecte avec l'activité de fourniture de gaz naturel* ». Depuis 2013, la délégation de pouvoirs intègre les dispositions de l'article L. 111-66 du code de l'énergie concernant les conditions de révocation du directeur délégué à la distribution. La CRE considère que cette évolution est de nature à renforcer l'indépendance du directeur délégué à la distribution. Elle demande à Régaz-Bordeaux d'étendre, au cours du premier trimestre 2015, aux activités de production de biométhane les dispositions de la délégation de pouvoirs visant à garantir l'indépendance du directeur délégué à la distribution vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel.

Par ailleurs, la CRE note que Régaz-Bordeaux s'est engagé à modifier ses statuts au premier semestre 2015 de façon à étendre les obligations d'indépendance applicables au directeur délégué à la distribution à l'ensemble des responsables de la gestion de la direction déléguée à la distribution.

## **2.2. Obligation de séparation vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel et de production de biométhane**

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

Les logos et dénominations sociales, d'une part, de Régaz-Bordeaux et, d'autre part, de Gaz de Bordeaux et de Néomix Méthanisation sont suffisamment distincts pour garantir l'absence de toute confusion des identités entre ces entreprises, conformément à l'article L.111-64 du code de l'énergie.

Logo de Régaz-Bordeaux	Logo de Gaz de Bordeaux	Logo de Néomix Méthanisation
		

En octobre 2014, une nouvelle convention de communication a été signée entre Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux prenant en compte les demandes d'amélioration de la CRE. La CRE demande à Régaz-Bordeaux de publier sans délai sa convention de communication sur son site internet destiné au grand public.

### *Systèmes d'informations (SI) et locaux*

La séparation des SI de Régaz-Bordeaux et de Gaz de Bordeaux est effective. Les accès des locaux partagés par Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux sont sécurisés en permanence par un badge depuis juillet 2012. Régaz-Bordeaux a transmis à la CRE, conformément à sa demande, un calendrier de séparation physique des locaux partagés et le budget associé pour regrouper en 2017 ses salariés sur un unique site, sans mixité avec ceux de Gaz de Bordeaux. Le terrain d'implantation de ces locaux a été acquis auprès de la Ville de Bordeaux. La CRE prend acte de cette avancée.

## Présentation des factures

Le nom de Régaz-Bordeaux est désormais mentionné à côté du numéro de service dépannage gaz dans la facture de Gaz de Bordeaux à destination des clients finals. La CRE accueille favorablement cette évolution. Celle-ci étant pertinente pour les autres fournisseurs actifs sur le réseau, la CRE portera ce point à l'ordre du jour des travaux du GTG.

## Supports de communication visant les clients du marché de détail

Régaz-Bordeaux a complété la rédaction de l'annonce du passage du releveur d'une mention expliquant le rôle et les missions du GRD. Toutefois, à la suite d'une analyse de la perception de cette mention par les clients finals, Régaz-Bordeaux indique qu'il ne la considère pas comme pertinente et ne souhaite pas la généraliser à l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail. La CRE ne partage pas ce point de vue. **Ces évolutions étant de nature à éviter la confusion entre les missions du fournisseur et celles du GRD, la CRE réitère sa demande d'intégrer une mention expliquant le rôle et les missions du GRD dans l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail. Elle demande à Régaz-Bordeaux de déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.**

## 3. Respect du code de bonne conduite

### 3.1. Evolution du code de bonne conduite

Régaz-Bordeaux s'est engagé à inscrire d'ici fin 2014 l'indépendance comme un principe dans la nouvelle version de son code de bonne conduite. En complément, **la CRE demande à Régaz-Bordeaux d'enrichir en 2015 ses outils de formation et ses tests d'évaluation sur les aspects relatifs à l'indépendance.**

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

#### Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

**A minima tous les 3 ans, tous les agents de Régaz-Bordeaux assistent à une séance de rappel des principes du code de bonne conduite ; cette séance est annuelle pour les agents en contact régulier avec les fournisseurs, les clients finals, les bureaux d'études et les prescripteurs.** Tous les nouveaux arrivants sont systématiquement sensibilisés dans le cadre de leur parcours d'intégration. La CRE considère que ces éléments sont de nature à renforcer l'appropriation des principes du code de bonne conduite par les agents du GRD.

Afin de renforcer l'implication du management de proximité dans le processus d'appropriation et de déclinaison sur le terrain des principes du code de bonne conduite, la CRE demande à Régaz-Bordeaux **d'intégrer en 2015 dans les objectifs des responsables opérationnels la déclinaison de ces principes et la sensibilisation auprès des agents.**

#### Transparence

Régaz-Bordeaux a modifié son référentiel interne de procédures en déclinant la procédure du GT Injection Biométhane de gestion des réservations de capacité d'injection de biométhane sur les réseaux. En outre, Régaz-Bordeaux a publié la procédure mise au point par le GT Injection Biométhane sur son site internet destiné au grand public. La CRE prend acte de ces évolutions positives. Cependant, elle constate que les modèles des conditions générales et particulières des contrats de raccordement et d'injection de biométhane, ainsi que les modèles de conditions particulières des contrats acheminement distribution (CAD) et des contrats de livraison ne sont pas publiés.

**L'absence de publication est de nature à porter atteinte aux principes de transparence, d'objectivité et de non-discrimination. En conséquence, la CRE demande à Régaz-Bordeaux de publier sans délai sur son site internet destiné au grand public l'ensemble des modèles des**

## **conditions générales et particulières des contrats pouvant être conclus avec les différentes catégories d'usagers (fournisseurs, clients, producteurs).**

Enfin, Régaz-Bordeaux s'est engagé à participer au groupe de concertation du GTG dédié aux SI des ELD et aux contrats CAD en vue d'une plus grande convergence entre GRD, à informer régulièrement l'ensemble des fournisseurs sur les évolutions majeures de son SI et à communiquer la liste des points de comptage et d'estimation (PCE) de son réseau aux fournisseurs qui en font la demande. La CRE rappelle que la liste des PCE doit être mise à disposition sous un format exploitable et sans condition, sous réserve d'avoir un contrat CAD signé avec le GRD. Régaz-Bordeaux a également publié en février 2014 une nouvelle version de son contrat CAD mis à jour sur le modèle de celui de GRDF et la liste des écarts entre les deux contrats.

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

Le « Cahier des clauses administratives particulières » applicable aux prestataires externes de Régaz-Bordeaux a été modifié pour intégrer une clause de protection des ICS. En outre, ces prestataires ont reçu une lettre d'engagement leur rappelant leurs obligations en matière de protection des ICS.

### **3.4. Responsable de la conformité**

Une délibération du conseil d'administration de Régaz-Bordeaux adoptée en juin 2013 affirme désormais la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.

En outre, **la lettre de mission du responsable de la conformité a été modifiée pour accroître le temps accordé pour l'exercice de ses missions de 20 % à 50 % de son activité, conformément à la demande de la CRE.**

## **4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014, engagements pris et principales évolutions attendues**

<b>Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux : principales évolutions constatées en 2013 et 2014</b>
Création de la société de production de biométhane Néomix Méthanisation, dont Régaz-Bordeaux est l'unique actionnaire.
Révision de la convention de communication signée par Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux.
Transmission d'un calendrier précis de séparation physique des locaux partagés avec Gaz de Bordeaux avec une analyse des coûts correspondants.
Ajout sur les factures de Gaz de Bordeaux à destination des clients finals du nom du GRD à côté du numéro de téléphone du service dépannage gaz.
Publication en février 2014 d'une nouvelle version du contrat CAD mis à jour sur le modèle de celui de GRDF.
Modification de la lettre de mission du responsable de la conformité pour accroître le temps accordé pour l'exercice de ses missions de 20 % à 50 % de son activité.

### Régaz-Bordeaux : engagements pris

Suppression, au plus tard fin septembre 2015, du critère lié à l'activité de fourniture contribuant au calcul de l'intéressement et de l'indexation de la participation des agents du GRD sur les résultats financiers de Gaz de Bordeaux.

Modification, au premier semestre 2015, des statuts de façon à étendre les obligations d'indépendance applicables au directeur délégué à la distribution à l'ensemble des responsables de la gestion de la direction déléguée à la distribution, conformément à l'article L. 111-66 du code de l'énergie.

Inscription d'ici la fin de l'année 2014 de l'indépendance comme un principe dans la nouvelle version du code de bonne conduite.

Participation au groupe de concertation du GTG dédié aux SI des ELD et aux contrats CAD, information des fournisseurs sur les évolutions majeures du SI et communication de la liste des PCE aux fournisseurs qui en font la demande.

### Régaz-Bordeaux : principales évolutions attendues

Mettre en conformité l'organisation de Régaz-Bordeaux avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie et transmettre à la CRE pour la fin du premier semestre 2015 le plan d'actions correspondant ainsi que son calendrier de mise en œuvre.

Modifier, au premier trimestre 2015, la délégation de pouvoirs du directeur délégué à la distribution en étendant aux activités de production de biométhane les dispositions de la délégation visant à garantir son indépendance vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel.

Publier sans délai la convention de communication signée avec Gaz de Bordeaux sur son site internet destiné au grand public.

Intégrer une mention expliquant le rôle et les missions du GRD dans l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail et déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

Enrichir en 2015 les outils de formation et les tests d'évaluation sur les aspects relatifs à l'indépendance.

Intégrer en 2015 dans les objectifs des responsables opérationnels la déclinaison des principes du code de bonne conduite et la sensibilisation auprès des agents.

Publier sans délai sur le site internet destiné au grand public de Régaz-Bordeaux l'ensemble des modèles des conditions générales et particulières des contrats pouvant être conclus avec les différentes catégories d'usagers (fournisseurs, clients, producteurs).

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans le dossier thématique relatif au traitement des réclamations par GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS.

# Réseau GDS

Réseau GDS est le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel (GRD) de la ville de Strasbourg et de 100 autres communes du département du Bas-Rhin. Au 30 septembre 2014, il dessert environ 110 000 points de livraison, dont 0,4 % sont sous contrat avec les fournisseurs alternatifs.

## 1. Synthèse

La CRE considère que l'indépendance de Réseau GDS vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de fourniture de gaz naturel se maintient à un niveau globalement satisfaisant. Elle considère que le plein respect du principe d'indépendance par Réseau GDS vis-à-vis de sa filiale de production de biométhane nécessite la mise en œuvre des mesures demandées par la CRE dans ce rapport.

Au cours de la période couverte par le présent rapport, Réseau GDS a mis en œuvre des mesures de nature à renforcer le respect des principes du code de bonne conduite, notamment grâce à l'élargissement à tous les nouveaux arrivants des actions de formation et aux renforcements de la protection des informations commercialement sensibles (ICS).

## 2. Indépendance

### 2.1. Organisation et règles de gouvernance

#### *Indépendance vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de fourniture de gaz ou de production de biométhane*

Les éléments de nature à conforter ou garantir l'indépendance de Réseau GDS vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de fourniture de gaz, présentés par la CRE dans son précédent rapport, **sont toujours d'actualité**. Si la cession le 1<sup>er</sup> avril 2012 de sa filiale de fourniture Enerest<sup>19</sup> à Electricité de Strasbourg et son absorption complète le 1<sup>er</sup> mai 2013 par le fournisseur ES Energies Strasbourg (ÉS)<sup>20</sup> ont supprimé tout lien entre Réseau GDS et Enerest et tout intérêt économique que Réseau GDS pouvait avoir dans les résultats de son ancienne filiale de fourniture de gaz, **l'indépendance de Réseau GDS vis-à-vis d'activités de production de biométhane doit cependant être également assurée**.

Energie renouvelable, le biométhane est un biogaz épuré qui possède les caractéristiques physico-chimiques du gaz naturel et qui est conforme aux prescriptions techniques du GRD. Il ne peut être distingué du gaz naturel après injection dans les réseaux, ses usages étant strictement identiques à ceux du gaz naturel. Sa production est, donc, assimilée à celle de gaz naturel.

La société Biogénère, créée en octobre 2013, a pour objet principal l'épuration de biogaz aux fins d'obtenir du biométhane destiné à être injecté dans le réseau de distribution et la prise de participations dans toutes opérations se rattachant à son objet. Réseau GDS, avec 76 % du capital, en est l'actionnaire majoritaire, les sociétés Lyonnaise des Eaux et Degrémont Services détenant le capital restant (respectivement 17 % et 7 %).

**La situation dans laquelle Réseau GDS, GRD de gaz naturel, a un intérêt économique lié aux résultats de sa filiale de production de biométhane est contraire aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.**

Toutefois, la production de biométhane est une activité naissante, dont les enjeux concurrentiels comme les enjeux et les intérêts économiques restent, à ce stade, très faibles en comparaison avec ceux de l'activité de fourniture de gaz naturel (fin 2014, six installations injectent du biométhane en France, toutes sur le réseau de GRDF). **En conséquence, la CRE demande à Réseau GDS que les**

<sup>19</sup> La séparation juridique des activités de fourniture et de la gestion du réseau a été réalisée le 1<sup>er</sup> octobre 2008 par la création de la filiale Enerest chargée de la fourniture de gaz naturel, l'activité de gestion du réseau restant dans la société d'économie mixte Réseau GDS.

<sup>20</sup> ÉS Énergies Strasbourg est la filiale de fourniture d'électricité du groupe Electricité de Strasbourg.

**prochaines évolutions de l'organisation du groupe Réseau GDS soient l'occasion de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie. Réseau GDS transmettra alors à la CRE le plan d'actions correspondant ainsi que son calendrier de mise en œuvre.** La CRE sera vigilante concernant le respect de la confidentialité des ICS et l'absence de discrimination dans les conditions d'accès des producteurs de biométhane au réseau des GRD.

Le 20 octobre 2014, le directeur général de Réseau GDS a démissionné de sa fonction de président du conseil d'administration de Biogénère. Il a été remplacé par le directeur du développement d'Energival, qui n'est ni administrateur, ni salarié de Réseau GDS. La CRE accueille favorablement cette évolution des structures de gouvernance. Par ailleurs, aucun responsable de la gestion du GRD n'intervient dans la gestion de Biogénère. Cette situation est conforme à l'article L. 111-66 du code de l'énergie.

### *Indépendance des responsables de la gestion du GRD*

**Le directeur délégué à la distribution dispose d'une autonomie de décision**, garantie par les dispositions de sa délégation de pouvoirs qui lui interdit par ailleurs de participer à des activités qui ne relèvent pas des missions légalement imparties au GRD. Certaines dispositions visent toutefois à garantir l'indépendance du directeur délégué à la distribution vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel uniquement, sans mentionner la production de biométhane. En outre, cette délégation de pouvoirs précise qu'elle « *est susceptible d'être modifiée ou révoquée à tout moment, à [l'] initiative [du directeur général], sans avoir à en justifier.* ». Afin d'assurer le respect des principes de l'article L. 111-66 du code de l'énergie et de renforcer l'indépendance du directeur délégué à la distribution, **la CRE recommande à Réseau GDS de modifier sans délai sa délégation de pouvoirs en précisant qu'il ne peut lui être mis fin sans l'avis préalable et motivé de la CRE.** Elle demande à Réseau GDS d'étendre, à cette occasion, aux activités de production de biométhane les dispositions de la délégation de pouvoirs visant à garantir l'indépendance du directeur délégué à la distribution vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel.

Réseau GDS propose de préciser dans ses statuts que « *le responsable de la gestion du réseau de distribution exerce sa mission de manière indépendante* ». La CRE considère que cette formulation est imprécise. En conséquence, elle réitère sa recommandation d'étendre, au premier semestre 2015, à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD, les dispositions des statuts de Réseau GDS applicables au directeur du GRD en matière de détention d'intérêts personnels et lui interdisant de participer à des activités qui ne relèvent pas des missions imparties au GRD, conformément aux articles L.111-66 du code de l'énergie et 26 de la Directive n°2009/73/CE<sup>21</sup>.

## **2.2. Obligation de séparation vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel et de production de biométhane**

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

Le logo et la dénomination sociale d'Enerest sont remplacés depuis le 1<sup>er</sup> mai 2013 par ceux d'ES Gaz de Strasbourg, faisant disparaître toute confusion avec le logo de Réseau GDS. Le logo et la dénomination sociale de Biogénère sont clairement distincts de ceux de Réseau GDS.

Logo de Réseau GDS	Logo d'ES Gaz de Strasbourg	Logo de Biogénère
		

<sup>21</sup> Ainsi qu'aux recommandations de la Commission européenne dans sa note interprétative relative au régime de séparation du 22 janvier 2010.

## *Systèmes d'informations (SI) et locaux*

La séparation des SI de Réseau GDS et d'Enerest est effective. A la suite de la réorganisation, en avril 2013, du bâtiment occupé par les deux sociétés, les locaux occupés par Réseau GDS et ES Gaz de Strasbourg sont désormais séparés physiquement et leurs accès sécurisés par des systèmes de badges distincts.

## *Prestations*

Les activités des fonctions support, auparavant réalisées par Réseau GDS et facturées à Enerest, sont désormais intégralement reprises par ES Gaz de Strasbourg. Aucun agent de la direction déléguée à la distribution n'exécute de prestation pour le compte de Biogénère, les seules prestations rendues par Réseau GDS étant des prestations de supports encadrées par des conventions et faisant l'objet d'une comptabilité analytique dissociée.

## *Présentation des factures*

Le nom de Réseau GDS est désormais mentionné à côté du numéro de service dépannage gaz dans la facture d'ES Gaz de Strasbourg à destination des clients finals. Cette évolution étant pertinente pour les autres fournisseurs actifs sur le réseau, la CRE portera ce point à l'ordre du jour des travaux du GTG.

## *Supports de communication visant les clients du marché de détail*

Après avoir complété la rédaction de l'annonce du passage du releveur d'une mention expliquant le rôle et les missions du GRD, Réseau GDS a intégré en 2014 une mention similaire aux autres supports de communication à destination des clients finals. La CRE accueille favorablement cette évolution.

## **3. Respect du code du bonne conduite**

### **3.1. Evolution du code de bonne conduite**

Réseau GDS s'est engagé à inscrire l'indépendance comme un principe dans la nouvelle version de son code de bonne conduite. En complément, **la CRE demande à Réseau GDS d'enrichir en 2015 ses outils de formation et ses tests d'évaluation sur les aspects relatifs à l'indépendance.**

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

#### *Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite*

Réseau GDS a poursuivi ses efforts de sensibilisation des agents et la formation initiale des nouveaux salariés a été élargie aux intérimaires, apprentis et stagiaires. En outre, **le règlement intérieur de Réseau GDS, signé par tout nouvel arrivant, intègre désormais l'obligation de respecter les principes du code de bonne conduite.** La CRE prend acte de ces évolutions positives. Elle demande à Réseau GDS de mettre en place en 2015 une traçabilité des séances de sensibilisation afin de s'assurer que les agents sont sensibilisés régulièrement aux principes du code de bonne conduite.

Afin de renforcer l'implication du management de proximité dans le processus d'appropriation et de déclinaison sur le terrain des principes du code de bonne conduite, la CRE demande à Réseau GDS **d'intégrer en 2015 dans les objectifs des responsables opérationnels la déclinaison de ces principes et la sensibilisation auprès des agents.**

## *Transparence*

Réseau GDS a modifié son référentiel interne de procédures en intégrant dans la liste des ICS les données relatives aux producteurs et en déclinant la procédure mise au point par le GT Injection Biométhane pour la gestion des réservations de capacité d'injection de biométhane sur les réseaux.

Réseau GDS a publié les modèles des conditions générales des contrats de raccordement et d'injection de biométhane sur son site internet destiné au grand public. La CRE prend acte de ces évolutions positives mais constate que les modèles de conditions particulières de ces contrats et la procédure du GT Injection Biométhane ne sont pas publiés.

**L'absence de publication est de nature à porter atteinte aux principes de transparence, d'objectivité et de non-discrimination. En conséquence, la CRE demande à Réseau GDS de publier sans délai sur son site internet destiné au grand public l'ensemble des modèles des conditions générales et particulières des contrats pouvant être conclus avec les différentes catégories d'utilisateurs (fournisseurs, clients, producteurs), ainsi que la procédure du GT Injection Biométhane.**

Enfin, Réseau GDS s'est engagé à participer au groupe de concertation du GTG dédié aux SI des ELD et aux contrats acheminement distribution (CAD) en vue d'une plus grande convergence entre GRD, à informer régulièrement l'ensemble des fournisseurs sur les évolutions majeures de son SI et à communiquer la liste des points de comptage et d'estimation (PCE) de son réseau aux fournisseurs qui en font la demande. La CRE rappelle sa demande de mettre à jour le contrat CAD de Réseau GDS sur le modèle de celui de GRDF et de publication de la liste des écarts entre ces deux contrats sur son site internet destiné au grand public, au plus tard au premier trimestre 2015.

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

Dès leur prise de fonction, les nouveaux arrivants sont sensibilisés à la confidentialité des ICS par leur responsable opérationnel. En outre, Réseau GDS a commencé à généraliser l'insertion d'une clause de protection des ICS dans les contrats conclus avec les prestataires externes. **La CRE demande à Réseau GDS de poursuivre cette généralisation dans les contrats passés avec tous les prestataires externes.**

Enfin, Réseau GDS a généralisé l'envoi d'un courrier rappelant le devoir de confidentialité en cas de départ d'un salarié du GRD. La CRE prend acte de cette évolution positive de nature à garantir la protection des ICS.

### 3.4. Responsable de la conformité

Une délibération du conseil d'administration de Réseau GDS adoptée en mars 2013 affirme désormais la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.

## 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014, engagements pris et principales évolutions attendues

Réseau GDS : principales évolutions constatées en 2013 et 2014
Création de la société Biogénère de production de biométhane, dont Réseau GDS est l'actionnaire majoritaire avec 76 % du capital détenu.
Démission du directeur général de Réseau GDS de son mandat de président du conseil d'administration de Biogénère.
Fin des prestations réalisées par Réseau GDS pour le compte d'ES Energies (ex-Enerest).
Clarification du rôle et des missions du GRD dans l'ensemble des supports de communication à destination des clients finals.
Intégration de l'obligation de respecter les principes du code de bonne conduite dans le règlement intérieur de Réseau GDS.
Généralisation d'une clause de protection des ICS dans les contrats conclus avec les prestataires externes.

## Réseau GDS : engagements pris

Inscription de l'indépendance comme un principe dans la nouvelle version du code de bonne conduite de Réseau GDS.

Participation au groupe de concertation du GTG dédié aux SI des ELD et aux contrats CAD, information des fournisseurs sur les évolutions majeures du SI et communication de la liste des PCE aux fournisseurs qui en font la demande.

## Réseau GDS : principales évolutions attendues

A l'occasion de prochaines évolutions de l'organisation du groupe Réseau GDS, mettre en conformité la situation de Réseau GDS avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie et transmettre à la CRE le plan d'actions correspondant ainsi que son calendrier de mise en œuvre.

Modifier sans délai la délégation de pouvoirs du directeur délégué à la distribution en précisant qu'il ne peut lui être mis fin sans l'avis préalable et motivé de la CRE et étendre aux activités de production de biométhane les dispositions de la délégation visant à garantir son indépendance vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel.

Etendre à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD, au premier semestre 2015, les dispositions des statuts de Réseau GDS applicables au directeur du GRD en matière de détention d'intérêts personnels et lui interdisant de participer à des activités qui ne relèvent pas des missions imparties au GRD.

Enrichir en 2015 les outils de formation et les tests d'évaluation sur les aspects relatifs à l'indépendance.

Mettre en place en 2015 une traçabilité des séances de sensibilisation.

Intégrer en 2015 dans les objectifs des responsables opérationnels la déclinaison des principes du code de bonne conduite et la sensibilisation auprès des agents.

Publier sans délai sur le site internet destiné au grand public de Réseau GDS l'ensemble des modèles des conditions générales et particulières des contrats pouvant être conclus avec les différentes catégories d'usagers (fournisseurs, clients, producteurs) et la procédure du GT Injection Biométhane de gestion des réservations de capacité d'injection de biométhane sur les réseaux.

Mettre à jour le contrat CAD sur le modèle de celui de GRDF et publier la liste des écarts entre ces contrats sur son site internet destiné au grand public, au plus tard au premier trimestre 2015.

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

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans le dossier thématique relatif au traitement des réclamations par GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS.

# RTE

RTE Réseau de Transport d'Electricité (RTE) est le gestionnaire du réseau de transport d'électricité en France métropolitaine détenu à 100 % par le Groupe EDF. Par délibération du 26 janvier 2012, la CRE a certifié RTE en tant que GRT agissant en toute indépendance vis-à-vis des activités de production et fourniture de sa maison-mère EDF, suivant le modèle « gestionnaire de réseau de transport indépendant » (modèle dit « *ITO – independent transmission operator* »), conformément aux règles définies par le code de l'énergie et la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009.

## 1. Synthèse

**La certification de RTE par la CRE a été assortie de demandes et de recommandations visant à garantir l'application par le GRT des règles d'organisation et d'indépendance énoncées aux articles L. 111-11 et L. 111-13 à L. 111-39 du code de l'énergie. Depuis cette délibération, la CRE a surveillé le respect par RTE de ses obligations en matière d'indépendance vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée (EVI).**

La CRE considère que l'indépendance de RTE vis-à-vis de sa maison-mère EDF s'est améliorée en 2013 et en 2014. RTE s'est conformé à la plupart des demandes formulées par la CRE dans le cadre de sa certification. Toutefois, la CRE appelle RTE à rester vigilant en 2015 afin de respecter les délais d'information de la CRE, nécessaires à la bonne mise en œuvre des procédures permettant au régulateur d'exercer un réel contrôle des relations entre le GRT et l'EVI à laquelle il appartient.

Concernant le respect du code de bonne conduite, RTE a tenu ses principaux engagements en 2013 et en 2014 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des ICS.

## 2. Indépendance vis-à-vis de l'EVI

Par sa délibération du 26 janvier 2012, la CRE a certifié que RTE respecte les obligations découlant des règles d'indépendance définies par le code de l'énergie.

### 2.1. Organisation et règles de gouvernance

#### *Modification de la liste des membres de la minorité du conseil de surveillance*

Le code de l'énergie prévoit en ses articles L. 111-24 à L. 111-28 des règles de déontologie de nature à garantir l'indépendance de la minorité (la moitié moins un) des membres du conseil de surveillance de RTE, par rapport aux intérêts du Groupe EDF. Lors du processus initial de certification de RTE, le président du conseil de surveillance de RTE a notifié à la CRE, avec l'accord des autorités investies du pouvoir de nomination, la liste des mandats constituant la minorité du conseil de surveillance de RTE : un représentant des salariés et quatre représentants de l'Etat.

En remplacement du précédent représentant de l'Etat nommé par l'Agence des participations de l'Etat (APE), démissionnaire, l'APE a nommé, par décret en date du 11 décembre 2013, un nouveau représentant de l'Etat pour occuper ce mandat de la minorité au conseil de surveillance de RTE, .

Le projet de nomination de ce membre de la minorité du conseil de surveillance n'a cependant pas été notifié à la CRE préalablement à l'adoption de ce décret.

La CRE n'a été formellement informée de cette situation que le 2 juin 2014, par RTE. L'APE a informé la CRE par courrier le 28 août 2014 de la démission de son précédent représentant au conseil de surveillance de RTE. Ce n'est qu'à cette date que l'APE a, par ce même courrier et en application de l'article L. 111-25 du code de l'énergie, notifié à la CRE la proposition de nomination de son nouveau représentant au sein du conseil de surveillance de RTE pour la durée restante du mandat initial. La CRE ne s'est pas opposée à cette proposition de nomination de ce nouveau membre de la minorité du conseil de surveillance. Le décret de nomination correspondant a été adopté le 22 octobre 2014.

**La CRE rappelle aux autorités investies du pouvoir de nomination au conseil de surveillance de RTE qu'elles doivent la saisir au plus tard trois semaines avant la nomination de tout membre de la minorité du conseil de surveillance, en application des dispositions de l'article L. 111-25 du code de l'énergie et de l'article 12 du décret n° 2011-1478.**

**La CRE rappelle également au conseil de surveillance de RTE, en application des dispositions de l'article L. 111-29 du code de l'énergie et de l'article 13 du décret précité, qu'il doit lui transmettre au plus tard trois semaines avant toute décision concernant la nomination, la reconduction ou la révocation d'un membre du directoire de RTE, l'identité des personnes et la nature des fonctions concernées ainsi que les conditions, notamment financières et de durée, régissant leur mandat.**

### **Modification de la liste des emplois de dirigeants ainsi que la liste des emplois de la majorité des dirigeants**

Lors de son processus initial de certification, RTE a identifié sept emplois de dirigeants : d'une part, les quatre membres du directoire, qui constituent la « *direction* » de RTE et d'autre part, les trois dirigeants qui sont hiérarchiquement directement rattachés aux membres du directoire et qui exercent leurs fonctions dans les domaines de la gestion, de la maintenance et du développement du réseau. Parmi ces sept emplois, RTE avait identifié les quatre membres du directoire comme composant la majorité des dirigeants, qui est soumise à des exigences d'indépendance renforcées. La CRE a approuvé dans sa délibération de certification du 26 janvier 2012 la liste des emplois de dirigeants et la liste des emplois de la majorité des dirigeants.

RTE a informé la CRE des évolutions intervenues au 1<sup>er</sup> janvier 2014 concernant ces deux listes. La liste des emplois de dirigeants, telle qu'approuvée par la CRE et qui rassemblait initialement 7 emplois, comprend désormais 6 emplois après la démission de M. Pierre Bornard de son mandat au sein du directoire. Du fait de cette évolution, RTE a également soumis à la CRE une nouvelle liste des emplois de la majorité des dirigeants, constituée des membres du directoire (actuellement au nombre de trois) et du directeur adjoint des opérations en charge de la maintenance.

En application de l'article L. 111-30 du code de l'énergie, la CRE a considéré que ces deux listes sont conformes aux obligations d'indépendance auxquelles RTE est soumis vis-à-vis d'EDF. En conséquence, la CRE a approuvé le 12 novembre 2014 la liste des emplois de dirigeants ainsi que la liste des emplois de la majorité des dirigeants proposées par RTE.

**La CRE demande à RTE de lui soumettre à l'avenir toute nouvelle liste des emplois de dirigeants ainsi que toute nouvelle liste des emplois de la majorité des dirigeants au plus tard trois semaines avant leur entrée en vigueur, sauf dans des cas dûment justifiés qui ne permettraient pas un tel préavis.**

### **Statuts de la société**

Les membres du directoire de RTE ne devraient pas, en pratique, exercer de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production et de fourniture, dans quelque entreprise que ce soit, en France ou au sein de l'Espace économique européen, au moment de leur nomination et pendant toute la durée de leur mandat.

Dans son précédent rapport, la CRE avait ainsi recommandé une modification des statuts de la société RTE pour y préciser que le périmètre de l'interdiction d'exercer des responsabilités, directes ou indirectes, dans la gestion d'activités de production et de fourniture s'étend à toute société exerçant de telles activités. Les statuts de RTE, à l'instar du code de l'énergie, ne mentionnent cette interdiction que pour les responsabilités au sein de l'EVI EDF. La modification recommandée par la CRE allait ainsi au-delà des dispositions des articles L. 111-30 et L. 111-33 du code de l'énergie relatifs aux règles d'indépendance des dirigeants. Un tel cumul, pendant l'exercice du mandat des membres du directoire, porterait en lui-même atteinte au respect par RTE des principes d'indépendance et de non-discrimination, ce qui avait amené la CRE à proposer cette mesure pour garantir l'indépendance de RTE.

L'actionnaire EDF « *ne voit aucune objection de principe à la modification de statuts demandée mais observe que si la disposition en question ne figure plus dans les statuts modifiés de RTE c'est qu'elle ne figure pas dans les dispositions actuelles du code de l'énergie, alors qu'elle figurait initialement dans la loi de 2004 (article 6.11) : l'article 111.30 du code de l'énergie limite le périmètre des*

*interdictions de cumul aux autres sociétés composant l'EVI. La réintroduction de l'ex article 6.11 de la loi 2004 dans le code de l'énergie constitue donc un préalable à la modification des statuts de RTE ».*

La CRE ne partage pas cette analyse et considère au contraire qu'il n'y a pas d'obstacle juridique pour EDF à mettre en œuvre, de façon spontanée, cette recommandation du régulateur. La CRE rappelle à EDF qu'une disposition similaire est déjà appliquée aux gestionnaires de réseaux de distribution.

### **Indépendance des commissaires aux comptes**

Dans son précédent rapport, la CRE a demandé à RTE de lui transmettre une attestation émanant de l'un de ses commissaires aux comptes concernant le respect des dispositions de l'article L. 111-15 du code de l'énergie. RTE a transmis à la CRE le 26 décembre 2013 une attestation de la part de la société Mazars S.A. Cette dernière n'a certifié ni les comptes d'EDF ni ceux d'aucune société faisant partie de l'EVI EDF. Mazars S.A précise toutefois que d'autres entités membres de l'organisation internationale Mazars détiennent des mandats de commissaire aux comptes pour des sociétés de l'EVI EDF. A la demande de la CRE, la liste de ces mandats et des sociétés de l'EVI EDF concernées a été transmise par RTE à la CRE le 16 juillet 2014. RTE a également précisé à cette occasion que le Groupe Mazars a mis en œuvre des procédures internes pour s'assurer que cette situation ne soit pas de nature à créer un conflit d'intérêt.

Pour assurer le respect des dispositions de l'article L. 111-15 du code de l'énergie, la CRE demande à RTE de transmettre chaque année, en temps utile, l'attestation correspondante émanant de l'un de ses commissaires aux comptes. Cette attestation devra être accompagnée, le cas échéant, d'une part de la liste des mandats concernant d'autres sociétés de l'EVI EDF et détenus par le même réseau de commissaire aux comptes et, d'autre part, de la nature des mesures mises en œuvre au sein de ce réseau pour prévenir tout conflit d'intérêt.

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

### **Accords en amont du J-1 et gestion prévisionnelle de la production du réseau**

RTE s'est engagé, par courrier du 15 décembre 2011, à mettre en concertation, au cours de l'année 2013, des trames-types pour, d'une part, le traitement des accords en amont du J-1 et, d'autre part, pour la gestion prévisionnelle de la production et du réseau. Après avoir procédé à une phase de concertation, RTE a mis en consultation des projets de trame-type du 8 août au 26 septembre 2014 d'une part et du 18 juillet au 12 septembre 2014 d'autre part.

Lors de l'octroi initial de la certification, la CRE avait considéré que cet engagement était satisfaisant, sous réserve qu'il conduise effectivement à la publication dans la documentation technique de référence des trames-types correspondantes dans un délai raisonnable.

**En conséquence, la CRE demande à RTE de publier dans la documentation technique de référence les trames types relatives au traitement des accords en amont du J-1 d'une part, et à la gestion prévisionnelle de la production et du réseau d'autre part.** Cette publication permettra à RTE de contractualiser en toute transparence et dans des conditions équivalentes avec l'ensemble des responsables de programmation.

La CRE examinera de nouveau la conformité avec les dispositions de l'article L. 111-18 du code de l'énergie des contrats correspondants conclus avec l'EVI EDF en application des trame-types qui auront été publiées dans la documentation technique de référence de RTE. La CRE décidera alors, le cas échéant, de leur approbation, en tant qu'ils constituent une prestation de services fournie à RTE par l'EVI EDF.

### **Désengagement des prestations de recherche et développement (R&D)**

A l'occasion de sa délibération du 26 janvier 2012 portant certification de RTE, la CRE avait constaté l'existence de prestations historiques de R&D fournies par EDF à RTE et interdites par le code de l'énergie. RTE avait pris l'engagement de mettre fin au recours à ces prestations d'ici la fin de l'année 2012.

Dans sa délibération du 3 juillet 2013, la CRE a pris acte de la nécessité d'une période transitoire de 3 ans (2013 à 2015) pour assurer le désengagement des prestations de R&D sous réserve de la mise en œuvre des engagements pris par RTE pour cette période transitoire. Ces engagements se sont notamment traduits par la conclusion d'un avenant au contrat qui lie RTE à EDF en ce qui concerne les prestations d'essais en matière de R&D et de maintenance de laboratoires. Cet avenant prolonge de deux ans la durée du contrat qui arrivait à échéance le 31 décembre 2013 et permet aux projets déjà engagés d'être poursuivis et achevés en 2014 et 2015. A l'issue de cette période transitoire, RTE s'est engagé à ne plus recourir aux prestations de R&D actuellement fournies par EDF dans le cadre du contrat initial.

Par ailleurs, deux laboratoires d'essais de RTE ont été vendus à EDF. Ces contrats de vente ont été approuvés par une délibération de la CRE du 4 décembre 2013.

La CRE note que ces évolutions sont conformes aux engagements pris par RTE pour se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.

### **Audit RCOP**

Des recommandations ont été formulées à la suite de l'audit mené par la CRE a mené en janvier 2013 sur les « *Règles Communes Ouvrages de Production : Exploitation - Conduite* » (RCOP) signées le 25 janvier 2007 par RTE et EDF afin de vérifier leur conformité aux dispositions du code de l'énergie.

La CRE demande à RTE de lui transmettre les éléments permettant de vérifier leur mise en œuvre dans les délais fixés lors de cet audit.

### **Reporting financier de RTE vers EDF**

Pour donner suite aux recommandations formulées par la CRE en juillet 2012 dans son rapport d'audit sur les conditions du *reporting* financier de RTE vers EDF, RTE a réécrit et mis en œuvre la nouvelle note d'organisation du département « *Régulation, tarif, trajectoire financière, filiales* » qui intègre maintenant la lecture croisée critique des documents transmis à l'actionnaire par la direction financière de RTE.

En particulier, cette note d'organisation prévoit que les documents de *reporting* financier destinés à l'information des membres du Conseil de surveillance de RTE fassent l'objet d'une relecture préalable par la direction financière du GRT.

### **Formation**

RTE a désormais rassemblé désormais toutes ses formations techniques dans son centre de formation inauguré en juin 2013 près de Lyon où il les organise indépendamment du groupe EDF.

### **Autres sujets traités dans le cadre du suivi de la certification**

Entre le 5 juillet 2013 et le 4 juillet 2014, RTE a transmis 21 contrats à la CRE. Au 4 juillet 2014, 15 d'entre eux avaient été approuvés par la CRE au titre du suivi de la certification et quatre autres étaient en cours d'examen par les services. La CRE a constaté que les deux derniers contrats ne relevaient pas du pouvoir d'approbation de la CRE, l'un pour la raison qu'il était relatif à une prestation définie dans le catalogue de prestations de RTE, Cataliz et l'autre, pour la raison qu'il était relatif à des prestations de R&D rendues par EDF à RTE, en voie d'extinction jusqu'à la fin de l'année 2015, ce dont la CRE avait pris acte par délibération du 3 juillet 2013.

Entre la décision de certification prise le 26 janvier 2012 et le 1<sup>er</sup> juillet 2014, RTE a transmis 48 contrats à la CRE.

Dans le domaine des télécommunications, la CRE note que les prestations de conception, de réalisation et de maintenance des équipements de téléconduite, incluant le système de téléphonie de sécurité (STS), sont maintenant incluses dans le catalogue de prestations de RTE, Cataliz. Par ailleurs, les prestations de mise à disposition de capacités des liaisons de transmission de données sont maintenant portées par Arteria, filiale de RTE qui valorise de telles capacités.

Par ailleurs, RTE n'a désormais plus recours aux prestations d'EDF d'études médicales sur les champs électromagnétiques.

### *Fonctionnement interne de RTE dans le cadre du suivi de la certification*

L'exercice du pouvoir d'approbation nécessite que la CRE puisse le cas échéant refuser d'approuver un contrat entre le GRT et l'EVI avant son entrée en vigueur effective. Ainsi, les contrats doivent être transmis à la CRE au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur. Le respect de ces délais est nécessaire pour permettre à la CRE d'exercer un réel contrôle sur les relations entre le GRT et l'EVI à laquelle il appartient.

Dans son rapport 2012 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, la CRE avait encouragé RTE à poursuivre ses efforts d'amélioration de son fonctionnement interne afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats et des échéances des engagements qu'il a pris.

RTE a notamment mis en place une procédure interne précisant les modalités d'élaboration et de validation des contrats soumis à l'approbation de la CRE dans le cadre du suivi de la certification. Cette procédure est complétée par un tableau de suivi de l'ensemble des contrats en cours. En outre, RTE précise qu'un point d'attention a été intégré au guide de contrôle interne 2013 demandant aux entités concernées de s'assurer de la bonne application de la procédure interne d'élaboration des accords commerciaux et financiers avec EDF.

**La CRE recommande à RTE de porter une attention particulière au renouvellement des contrats ayant déjà fait l'objet d'une approbation par la CRE lors de l'octroi de la certification par la CRE ou ultérieurement.**

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

### *Locaux*

L'article L.111-21 du code de l'énergie dispose que le GRT et l'EVI à laquelle il appartient s'abstiennent de toute confusion en ce qui concerne notamment leurs locaux.

La CRE constate que RTE respecte le calendrier de séparation des locaux sur lequel il s'était engagé.

### *Systèmes d'informations*

A l'issue d'un processus de transformation engagé dès 2001, RTE s'est doté depuis mai 2012 d'un système d'information lui permettant de gérer ses ressources humaines en toute indépendance. Quelques prestations de service d'EDF, concernant les domaines de la santé, de la sécurité ou de la médecine de contrôle, perduraient cependant en 2012. En application du plan de désengagement défini lors de l'octroi de la certification, RTE s'est doté de dix applications en remplacement des outils EDF. Des difficultés nécessitent cependant de poursuivre, jusqu'à la fin de l'année 2015 au plus tard, l'usage de trois applications mises à disposition par EDF. La CRE a pris acte de la nécessité de cette période transitoire dans sa délibération du 12 novembre 2014.

Concernant le désengagement de RTE du data center d'EDF abritant dans des installations physiques séparées des serveurs de RTE, le GRT a confirmé poursuivre la migration de l'ensemble des applications dans les nouveaux data center de RTE. RTE devrait ainsi être en mesure de sortir du data center d'EDF au cours de l'année 2015.

La CRE sera attentive au respect de cet engagement.

### *Délégués régionaux d'EDF*

En 2013, le responsable de la conformité de RTE a rappelé à EDF que les managers du Groupe EDF ne pouvaient se prévaloir de représenter RTE auprès de quelque autorité ou de quelque partie prenante que ce soit. Le responsable de la conformité recommande également dans son rapport annuel que l'attention portée à la claire différenciation entre les positions du groupe EDF et celle du GRT fasse l'objet d'un examen régulier entre les délégués RTE en région afin de maîtriser toute dérive en la matière. RTE précise en outre qu'une sensibilisation des délégués de RTE en région a

été effectuée en fin d'année 2013 sur le sujet de la communication et sur l'indépendance de RTE vis-à-vis du groupe EDF et de ses filiales.

La CRE note avec satisfaction les actions engagées par le responsable de la conformité et par RTE pour préserver l'indépendance du GRT. **La CRE recommande à EDF de sensibiliser ses propres délégués régionaux et les managers du Groupe EDF aux obligations liées à l'indépendance de RTE.**

### 3. Respect du code de bonne conduite

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

##### *Traitement des réclamations*

Dans son précédent rapport, la CRE a recommandé à RTE de rester attentif aux attentes des utilisateurs concernant la qualité et la rapidité de traitements des réclamations. Les réclamations sont en effet un outil important pour mieux prendre en compte les attentes des consommateurs.

En réponse à cette recommandation, RTE a organisé deux réunions d'animation spécifiques sur le thème du traitement des réclamations en 2013 auprès de la filière "*clients-marchés*". A cette occasion, les résultats de l'audit mené par la CRE en 2013 ont été présentés aux collaborateurs de RTE.

RTE indique avoir également déployé un nouvel outil de pilotage de la relation client auprès de l'ensemble de la fonction commerciale. En complément de cet outil, RTE a élaboré un indicateur de suivi des réclamations dans le tableau de bord du Département commercial et a déployé une nouvelle procédure de traitement des sollicitations clients qui intègre notamment l'envoi systématique d'une réponse d'attente écrite si le délai de réponse excède 10 jours.

##### *Concertation*

La concertation avec les utilisateurs du réseau de transport s'effectue principalement dans le cadre du Comité des Clients Utilisateurs du Réseau de Transport d'Electricité (CURTE). Dans sa dernière enquête de satisfaction réalisée en 2013, RTE indique que le CURTE reste méconnu d'un grand nombre des clients avec un taux de participation aux réunions de 35 %.

**En conséquence, la CRE recommande à RTE d'une part de mieux informer les utilisateurs de l'existence du CURTE et d'autre part de continuer à travailler à l'évolution des modalités de son fonctionnement pour les adapter aux attentes de l'ensemble des clients.**

##### *Procédures de raccordement*

La CRE avait réalisé en 2011 dans les locaux de RTE un audit sur le traitement par le gestionnaire de réseau de transport des demandes de raccordement d'installations de production thermique conventionnelles supérieures à 250 MW. RTE s'était engagé à mettre en œuvre le plan d'actions consistant à modifier la trame type de proposition technique et financière (PTF) et la procédure de raccordement, ainsi qu'à recenser les décisions internes.

La trame type de PTF de raccordement d'une installation de production a bien été mise à jour pour clarifier les dispositions relatives aux limitations de production.

RTE a également mis à jour la procédure de raccordement d'une installation de production pour préciser l'engagement de RTE sur la durée des limitations temporaires d'injection.

En 2013, RTE a publié ces deux documents dans sa documentation technique de référence.

S'agissant des décisions internes, la CRE constate que les nouvelles décisions internes en matière de raccordement font systématiquement l'objet d'une « *fiche de jurisprudence* » écrite. Ces fiches rappellent la question posée et son contexte, les éléments d'éclairage technique ou juridique ainsi que les orientations retenues qui ont vocation à faire jurisprudence pour d'autres cas similaires qui se présenteraient. Ces fiches sont diffusées auprès des différentes personnes de RTE impliquées dans la gestion des demandes de raccordement. Ces mesures visent à renforcer le traitement non-discriminatoire par RTE des demandes de raccordement.

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

Pour donner suite à l'audit externe sur le respect de la confidentialité réalisé en 2013 à la demande du responsable de la conformité, RTE a élaboré un plan d'actions visant à consolider le dispositif existant.

### 3.3. Responsable de la conformité

A la suite de l'audit interne relatif au mécanisme d'ajustement réalisé par le responsable de la conformité, qui a notamment montré que les acteurs d'ajustement sont troublés par la technicité des réponses apportées par RTE pour justifier que certaines de leurs offres soient écartées, le Centre national d'exploitation du système électrique (CNES) de RTE a invité une quinzaine de ces acteurs à assister à une simulation de dispatching. Depuis cette séance d'information, RTE n'a reçu aucune nouvelle demande d'explications des acteurs d'ajustement concernés. Le responsable de la conformité a suggéré de renouveler cette action à un rythme et pour des catégories d'acteurs à déterminer en fonction de la réapparition de demandes d'explications de leur part.

Le responsable de la conformité a également réalisé en 2013 deux audits en région (Marseille et « Normandie-Paris ») ainsi qu'un audit externe qui ont porté sur le respect du principe de non-discrimination pour les prestations de services proposées par RTE dans son catalogue Cataliz. L'audit conclut que l'organisation mise en place paraît suffisante pour obtenir une égalité de traitement compte tenu du volume actuel des prestations.

La CRE recommande au responsable de la conformité de RTE de formuler de façon plus systématique des recommandations dans son rapport annuel relatif au respect du code de bonne conduite et à l'indépendance de RTE.

## 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et des principales évolutions attendues

RTE et EDF : principales évolutions constatées en 2013 et 2014
Poursuite du désengagement de RTE des prestations de R&D fournies par EDF.
Réécriture et mise en œuvre de la nouvelle note d'organisation du département « <i>Régulation, tarif, trajectoire financière, filiales</i> » qui intègre maintenant la lecture croisée critique des documents transmis à l'actionnaire par la direction financière de RTE.
Désengagement de la convention de prestations relative à la participation de RTE aux actions nationales de formation d'EDF.
Mise en œuvre de différents engagements pris par RTE lors de la certification.
Mise en place d'une procédure interne précisant les modalités d'élaboration et de validation des contrats soumis à l'approbation de la CRE dans le cadre du suivi de la certification de RTE, et d'un tableau de suivi de l'ensemble des contrats en cours afin d'assurer le respect des délais de soumission à la CRE.
Poursuite des actions relatives à la séparation des locaux encore partagés avec EDF selon le calendrier prévu.
Remplacement d'outils informatiques concernant les domaines de la santé, de la sécurité ou de la médecine de contrôle utilisés dans le cadre du contrat de prestation Groupe en se dotant de 10 applications propres.
Organisation de réunions d'animation spécifiques sur le thème du traitement des réclamations. Déploiement d'un nouvel outil de pilotage de la relation client. Elaboration d'un indicateur de suivi des réclamations dans le tableau de bord du Département commercial de RTE. Déploiement d'une nouvelle procédure de traitement des sollicitations clients qui intègre notamment l'envoi systématique d'une réponse d'attente écrite sous 10 jours.
Mise à jour et publication de la trame type de PTF de raccordement d'une installation de production et de la procédure de raccordement d'une installation de production.
Mise à jour de la directive Confidentialité afin de consolider le dispositif assurant le respect de la confidentialité au sein de RTE.

## RTE et EDF : principales évolutions attendues

Soumettre à la CRE toute nomination de membre de la minorité du conseil de surveillance au plus tard trois semaines avant sa nomination.

Transmettre à la CRE, au plus tard trois semaines avant toute décision concernant la nomination, la reconduction ou la révocation d'un membre du directoire de RTE, l'identité des personnes et la nature des fonctions concernées ainsi que les conditions, notamment financières et de durée, régissant leur mandat.

Soumettre à la CRE toute nouvelle liste des emplois de dirigeants ainsi que toute nouvelle liste des emplois de la majorité des dirigeants au plus tard trois semaines avant leur entrée en vigueur.

Transmettre, pour l'exercice 2014 et chaque année ensuite, l'attestation émanant de l'un de ses commissaires aux comptes concernant le respect des dispositions de l'article L. 111-15 du code de l'énergie. Accompagner cette attestation, le cas échéant, d'une part de la liste des mandats concernant d'autres sociétés de l'EVI EDF et détenus par le même réseau de commissaire aux comptes et, d'autre part, de la nature des mesures mises en œuvre au sein de ce réseau pour prévenir tout conflit d'intérêt.

Publier dans la documentation technique de référence les trames types relatives au traitement des accords en amont du J-1 d'une part et à la gestion prévisionnelle de la production et du réseau d'autre part.

Transmettre à la CRE tous les éléments permettant de vérifier la mise en œuvre dans les délais fixés des recommandations qu'elle a formulées à l'occasion de l'audit des « Règles Communes Ouvrages de Production : Exploitation - Conduite » (RCOP) mené en janvier 2013.

Transmettre à la CRE les contrats soumis à l'approbation de la CRE dans le cadre du suivi de la certification de RTE, au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur. Porter une attention particulière au renouvellement des contrats ayant déjà fait l'objet d'une approbation lors de l'octroi de la certification par la CRE ou ultérieurement.

Finaliser la migration de l'ensemble des applications dans les nouveaux data center de RTE et sortir du data center d'EDF.

Sensibiliser les délégués régionaux EDF et les managers du groupe EDF aux obligations légales liées à l'indépendance de RTE.

Améliorer l'information des utilisateurs quant à l'existence du CURTE et continuer à travailler à l'évolution des modalités de son fonctionnement pour les adapter aux attentes de l'ensemble des clients.

# GRTgaz

GRTgaz est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine détenu à 75 % par GDF SUEZ et à 25 % par la Société d'infrastructures gazières<sup>22</sup>. Par délibération du 26 janvier 2012, la CRE a certifié GRTgaz en tant que GRT agissant en toute indépendance vis-à-vis des activités de production et fourniture de sa maison-mère GDF SUEZ, suivant le modèle « gestionnaire de réseau de transport indépendant » (modèle dit « *ITO - independent transmission operator* »), conformément aux règles définies par le Code de l'énergie et la directive 2009/73/CE du 13 juillet 2009.

## 1. Synthèse

La certification de GRTgaz par la CRE a été assortie de demandes et de recommandations visant à garantir l'application par le GRT des règles d'organisation et d'indépendance énoncées aux articles L. 111-11 et L. 111-13 à L. 111-39 du Code de l'énergie. Depuis cette délibération, la CRE a surveillé le respect par GRTgaz de ses obligations en matière d'indépendance vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée.

La CRE considère que l'indépendance de GRTgaz vis-à-vis de sa maison-mère s'est améliorée en 2013 et 2014. GRTgaz s'est conformé à la plupart des demandes formulées par la CRE dans le cadre de sa certification. Toutefois, plusieurs recommandations faites par le régulateur en 2012 et 2013, relatives à l'internalisation et la mise en concurrence de certaines prestations de services fournies par GDF SUEZ, n'ont pas été complètement satisfaites par GRTgaz.

En outre, GRTgaz continue d'utiliser des logiciels développés par Gaz de France avant la filialisation de son activité de transport, concernant des domaines cœur de métier tels que la conception, l'exploitation et la maintenance des ouvrages de transport. La CRE demande dans le présent rapport à GRTgaz d'organiser le transfert de propriété de ces logiciels à son profit.

Concernant le respect du code de bonne conduite, GRTgaz a tenu ses principaux engagements en 2013 et 2014 en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des informations commercialement sensibles (ICS).

## 2. Indépendance de GRTgaz

### 2.1. Organisation et règles de gouvernance

#### *Indépendance des personnes*

Le conseil d'administration de GRTgaz est composé de 17 membres, dont 8 sont soumis aux obligations applicables aux membres de la minorité du conseil d'administration du GRT, exposées aux articles L. 111-24 à L. 111-28 du Code de l'énergie. Lors de la procédure de certification, la CRE avait vérifié la situation des administrateurs de GRTgaz au regard des obligations définies par le Code de l'énergie.

Par courrier du 12 mai 2014, GRTgaz a notifié à la CRE la démission d'un administrateur représentant de la Société d'infrastructures gazières appartenant à la minorité des membres du conseil d'administration, et la nomination d'un nouvel administrateur, en remplacement et pour la durée restant à courir du mandat. GRTgaz a transmis à la CRE le *curriculum vitae* et la déclaration d'absence d'intérêts dans l'EVI du nouvel administrateur, préalablement à sa nomination. **La CRE s'est assurée de la conformité de sa situation avec les dispositions du Code de l'énergie.**

D'autre part, par courrier du 15 mai 2014, GRTgaz a fait part à la CRE de l'élection de trois nouveaux représentants des salariés, qui appartiennent également à la minorité des membres du conseil d'administration. **Ces administrateurs salariés ont été élus conformément à un code électoral préalablement transmis à la CRE, qui intègre les obligations imposées par les articles L. 111-26, L. 111-27 et L. 111-33 du Code de l'énergie.**

---

<sup>22</sup> La Société d'infrastructures gazières est un consortium public composé de CNP assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts.

## *Responsable de la conformité*

Par courrier du 10 octobre 2014, le responsable de la conformité de GRTgaz a informé la CRE de son souhait de terminer sa mission le 31 janvier 2015, en vue de sa retraite. **Par conséquent, la CRE a pris, le 10 décembre 2014, une délibération sur la nomination et sur la conformité du projet de contrat de travail de son successeur au Code de l'énergie.**

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

Au titre de l'autonomie de fonctionnement, la CRE examine la conformité aux dispositions des articles L. 111-17 et L. 111-18 du Code de l'énergie des accords visés à ces articles. En ce qui concerne les contrats et accords conclus avec l'EVI soumis à la CRE dans le cadre de la certification de GRTgaz, ce dernier s'est conformé aux demandes faites par la CRE.

Toutefois, dans ses délibérations du 26 janvier 2012, 6 février 2013, 23 octobre 2013 et 12 décembre 2013, la CRE a recommandé à GRTgaz de recourir à un prestataire autre que l'EVI pour la fourniture des prestations de recherche et développement, santé et sécurité du personnel et formation. La CRE a également recommandé à GRTgaz de reprendre en son nom propre les licences d'utilisation d'un certain nombre de brevets propriété de GDF SUEZ. Ces recommandations n'ont pas été complètement satisfaites par GRTgaz.

## *Recherche et développement*

Dans sa délibération du 12 décembre 2013, la CRE a demandé à GRTgaz de mettre en place des conventions pluriannuelles pour les prestations de recherche et développement réalisées par GDF SUEZ dans le cadre des moyens strictement nécessaires à l'activité du GRT afin d'assurer l'ajustement, l'équilibrage, la sécurité et la sûreté de son réseau<sup>23</sup>.

Depuis mai 2014, GRTgaz travaille sur un projet de convention-cadre pluriannuelle de recherche avec le CRIGEN (Centre de recherche et d'innovation pour le gaz et les énergies nouvelles de GDF SUEZ). Cette convention, d'une durée de trois ans, identifiera des thèmes de recherche s'inscrivant strictement dans le cadre de l'exception prévue par l'article L. 111-18 du Code de l'énergie et définira les objectifs, les moyens et les résultats attendus par GRTgaz, pour chaque prestation. **GRTgaz a transmis le 31 octobre 2014 un projet finalisé de convention pluriannuelle de recherche avec le CRIGEN à la CRE, pour approbation avant son entrée en vigueur en janvier 2015.**

## *Santé et sécurité du personnel*

Dans la délibération du 6 février 2013, la CRE a approuvé le contrat encadrant la prestation relative à la santé et la sécurité du personnel fournie par GDF SUEZ à GRTgaz. Dans cette délibération et dans la précédente édition du rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, la CRE a toutefois rappelé à GRTgaz, dans le prolongement de sa délibération du 26 janvier 2012, sa recommandation de recourir à une solution alternative à la prestation fournie par l'EVI dans ce domaine.

GRTgaz a transmis à la CRE une fiche en date du 10 juillet 2014 concernant le contenu, les coûts et les raisons du maintien des prestations fournies par la direction santé sécurité (DSS) de GDF SUEZ.

La CRE constate qu'une partie des prestations fournies par la DSS de GDF SUEZ n'entre pas dans le champ de l'exception prévue par l'article L. 111-18 du Code de l'énergie. Si certaines d'entre elles permettent à GRTgaz de bénéficier d'un retour d'expérience au périmètre du groupe dans des domaines tels que la sécurité industrielle (par exemple le partage de bonnes pratiques liées à la sûreté des installations et le retour d'expérience sur les accidents liés à l'exploitation d'ouvrages industriels), la CRE considère que d'autres sont sans lien direct avec la sécurité, la sûreté ou l'équilibrage du réseau (médecine du travail, veille environnementale, etc.). **La CRE demande en conséquence à GRTgaz de recourir, avant fin 2015, à une solution alternative aux prestations**

---

<sup>23</sup> En vertu de l'article L.111-18 du Code de l'énergie, les prestations de services de l'EVI au profit du GRT sont interdites, à l'exception de celles exécutées dans le cadre des moyens strictement nécessaires à l'activité du GRT afin d'assurer l'ajustement, l'équilibrage, la sécurité ou la sûreté de son réseau. Ces prestations doivent en outre respecter des conditions de neutralité, ainsi que les conditions qui s'appliquent aux accords commerciaux et financiers : elles doivent être conformes aux conditions du marché et approuvées par la CRE.

fournies par l'EVI ne relevant pas de l'exception prévue à l'article L. 111-18 du Code de l'énergie. Concernant les autres prestations fournies par la DSS de GDF SUEZ, telles que le partage de bonnes pratiques dans le domaine de la sécurité industrielle, la CRE considère qu'elles ne devraient pas donner lieu à facturation de la part de GDF SUEZ.

### *Formation*

Dans la délibération du 12 décembre 2013, la CRE a approuvé le contrat encadrant la prestation relative à la formation technique dans le domaine de l'exploitation et de la maintenance des ouvrages de transport. Cette prestation porte sur le recours à l'organisme Energy Formation, appartenant à la branche infrastructures de GDF SUEZ, en vue d'assurer certaines formations techniques des salariés de GRTgaz. Elle s'appuie sur l'existence d'un centre de formation situé à Nantes et disposant d'un réseau d'acheminement de gaz fermé permettant la manipulation dans des conditions de sécurité des principaux équipements liés à l'exploitation d'un réseau de transport.

Le périmètre de la prestation a substantiellement diminué en 2014, par rapport aux années précédentes. Ainsi, GRTgaz a procédé à l'internalisation de plusieurs formations dans des domaines pour lesquels il estime que la branche infrastructures de GDF SUEZ ne possède pas de savoir-faire spécifique.

**Pour ce qui concerne les autres domaines couverts par la prestation, la CRE rappelle la recommandation faite à GRTgaz dans la délibération du 12 décembre 2013 de continuer à étudier le recours à des solutions alternatives à l'EVI (telles que l'internalisation ou la mise en concurrence) ou toute autre solution lui permettant de renforcer son rôle dans la gouvernance du centre de formation de Nantes.**

### *Audits diligentés par GDF SUEZ au sein de GRTgaz*

Dans sa délibération du 6 février 2013 portant décision relative à l'approbation de contrats conclus entre GRTgaz et l'EVI, la CRE a demandé à GRTgaz de s'assurer que les audits internes initiés par le groupe sont uniquement menés par des prestataires externes.

Par ailleurs, dans son rapport précédent sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, la CRE avait rappelé à GRTgaz qu'il lui revenait de s'assurer de l'absence d'informations commercialement sensibles dans les rapports d'audit transmis à la maison-mère.

En juillet 2014, GRTgaz a transmis à la CRE une convention ayant pour objet de définir les modalités de transmission d'informations par GRTgaz à GDF SUEZ relatives à son plan d'audit annuel, ainsi que l'organisation des audits diligentés par GDF SUEZ. **La CRE considère que la convention transmise par GRTgaz est satisfaisante et de nature à garantir le respect des obligations rappelées ci-dessus.** Elle note que le droit de regard de l'actionnaire sur les rapports d'audits est limité à ses droits de supervision économique et de gestion des risques. En outre, il est prévu dans la convention que GRTgaz apprécie seul l'opportunité de communiquer ces rapports à l'actionnaire majoritaire et dispose du droit discrétionnaire de modifier lesdits rapports par la suppression ou l'agrégation d'informations. Enfin, la convention prévoit que les prestataires externes qui réalisent les audits au sein de GRTgaz sont rémunérés exclusivement par GDF SUEZ. **La CRE demande au responsable de la conformité de GRTgaz de veiller à la mise en œuvre et au respect des dispositions de cette convention.**

### *Logiciels propriété de GDF SUEZ*

GRTgaz utilise des logiciels développés par Gaz de France avant la filialisation de son activité de transport, pour lesquels il bénéficie d'une licence d'utilisation et d'exploitation gratuite. Ces logiciels portent sur la conception, l'exploitation et la maintenance des ouvrages de transport.

GRTgaz indique que le transfert de la propriété de ces logiciels par GDF SUEZ au bénéfice du GRT n'est pas envisageable. GRTgaz explique en effet que leur rachat serait extrêmement onéreux et qu'il existe d'autres licenciés de ces logiciels.

La CRE note que les difficultés décrites par GRTgaz pour le rachat de ces logiciels posent question en termes d'indépendance de l'opérateur vis-à-vis de sa maison-mère. En outre, le fait que ces

logiciels, qui sont nécessaires à l'activité du gestionnaire du réseau de transport de gaz, appartiennent à GDF SUEZ, est contraire à l'article L. 111-19 du Code de l'énergie.

**La CRE considère que l'explication produite par GRTgaz n'est pas satisfaisante. Elle demande à GRTgaz d'organiser le transfert de propriété à son profit de ces logiciels appartenant actuellement à GDF SUEZ. Ce point fera l'objet d'un suivi particulier par la CRE.**

### **Brevets propriété de GDF SUEZ**

GRTgaz a acquis auprès de GDF SUEZ des licences d'exploitation de brevets lui permettant de bénéficier des droits d'utilisation, d'exploitation et de fabrication d'appareils nécessaires à la protection cathodique de ses installations. Dans sa délibération du 26 janvier 2012, la CRE avait demandé à GRTgaz d'étudier la possibilité de reprise en son nom propre de la pleine propriété de ces brevets.

Dans une note en date du 11 juillet 2014, GRTgaz indique à la CRE qu'il n'envisage pas d'utiliser les licences d'exploitation de brevets propriété de GDF SUEZ après le 30 novembre 2016, certaines d'entre elles tombant dans le domaine public avant cette date. Pour les autres, GRTgaz prévoit le recours à une solution alternative après cette date.

**La CRE considère que l'échéance du 30 novembre 2016, après laquelle GRTgaz cessera d'utiliser ces licences, est acceptable.**

### **Achats de gaz**

En 2013 et début 2014, GRTgaz a réalisé périodiquement des appels d'offres pour couvrir ses besoins propres en gaz naturel (environ 3 TWh par an). GRTgaz a retenu des offres de l'EVI pour une partie de ses besoins. **La CRE a vérifié que les offres en question étaient les plus compétitives parmi les réponses reçues.**

### **Achats**

En novembre 2013, GRTgaz a transmis à la CRE un avenant à la convention conclue avec la direction des achats de GDF SUEZ dans le domaine des achats transverses, couvrant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2014.

Ces prestations n'entrant pas dans le champ d'application du régime d'exception prévu par l'article L.111-18 du Code de l'énergie, la CRE avait demandé à GRTgaz, dans sa délibération du 26 janvier 2012, de s'en désengager de façon progressive et de cesser d'y recourir au plus tard le 31 décembre 2015.

Début 2013, GRTgaz a soumis à la CRE une trajectoire de désengagement conforme à la demande formulée. **La CRE a vérifié que l'avenant à la convention conclue avec la direction des achats transmis par GRTgaz en novembre 2013 s'inscrit dans la trajectoire de désengagement fixée.**

## **2.3. Obligations de séparation avec l'EVI**

### **Convention de communication entre GRTgaz et GDF SUEZ**

GRTgaz a transmis à la CRE début 2013 une convention encadrant les relations entre les sociétés GRTgaz et GDF SUEZ en matière de pratiques de communication. Dans son rapport précédent sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, la CRE a demandé au responsable de conformité de GRTgaz de veiller à sa mise en œuvre et au respect des dispositions de cette convention.

La CRE constate cependant que GRTgaz n'a pas publié la convention de communication sur son site internet, bien que celle-ci ne soit pas confidentielle. **Pour plus de transparence sur les engagements qu'il a pris en termes d'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère, la CRE recommande à GRTgaz de publier la convention de communication sur son site internet.**

## Séparation des Systèmes d'information

Conformément à la demande de la CRE dans la délibération du 26 janvier 2012 et à l'engagement pris par GRTgaz à cette même date, les systèmes d'information (SI) de GRTgaz devront être séparés de ceux de l'EVI à fin 2014.

Dans une note en date du 31 mars 2014, GRTgaz indique à la CRE qu'un certain nombre d'informations continueront à transiter entre les SI de GRTgaz et de la maison-mère après la séparation physique des serveurs.

GRTgaz envisage en effet de continuer à utiliser certaines applications mises à disposition par GDF SUEZ, après fin 2014. Ces applications concernent en particulier :

- la consolidation comptable, le contrôle interne et la gestion de trésorerie,
- les prestations de services fournies au GRT par la maison-mère dans les domaines des achats, des SIRH et de la santé et de la sécurité du personnel,
- la consultation de plateformes communes à l'ensemble du groupe.

Dans les domaines de la consolidation comptable, du contrôle interne et de la gestion de trésorerie, la CRE considère que la remontée de données financières par GRTgaz à sa maison-mère peut être nécessaire pour permettre à l'actionnaire d'exercer son droit de supervision économique. **Elle considère néanmoins que le coût facturé par GDF SUEZ pour la mise à disposition de certaines de ces applications devrait être porté par l'EVI.**

Concernant les applications relatives aux achats groupe, qui sont facturées à GRTgaz dans le cadre de la convention conclue avec la direction des achats de GDF SUEZ mentionnée dans le paragraphe « Achats », **la CRE rappelle à GRTgaz qu'il devra cesser d'utiliser ces applications au plus tard le 31 décembre 2015, conformément à la trajectoire de désengagement transmise début 2013.**

Concernant l'utilisation par GRTgaz d'outils du SIRH de GDF SUEZ, la CRE avait demandé, dans sa délibération du 6 février 2013, de ne pas reconduire la prestation après le 31 décembre 2014. La CRE constate que, suite à la demande qu'elle a formulée, GRTgaz s'est désengagé d'une partie de la prestation fournie par la maison-mère dans ce domaine. Il continue toutefois de bénéficier de la prestation de GDF SUEZ pour les outils e-doc RH et e-recruting pour la documentation RH et la mobilité professionnelle. GRTgaz a par ailleurs accès à un outil de bourse de l'emploi, également mis à disposition par GDF SUEZ, qui concerne les entreprises dont le personnel est au statut des IEG. **En conséquence, la CRE demande à GRTgaz, d'une part, de formaliser et lui transmettre dans les meilleurs délais un contrat encadrant les prestations précitées, et, d'autre part, de préciser à la CRE les engagements qui sont pris concernant ces prestations, afin que GRTgaz se mette en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.**

Concernant la santé et la sécurité du personnel, comme pour les autres prestations encadrées par ce contrat qui ne relèvent pas de l'exception prévue par l'article L. 111-18 du Code de l'énergie, **la CRE demande à GRTgaz de recourir, dans un délai d'un an, à une solution alternative aux applications mises à disposition par GDF SUEZ.**

Concernant enfin la consultation, par GRTgaz, de plateformes communes à l'ensemble du groupe, la CRE note que la mise à disposition des différents portails ne donne pas lieu à facturation de la part de GDF SUEZ. **Elle demande à GRTgaz et à son responsable de conformité de s'assurer qu'elle ne conduit pas à des échanges d'informations commercialement sensibles ou susceptibles d'avantager l'EVI.** La CRE se réserve en outre le droit d'analyser plus en détail ces partages d'informations dans le futur.

## 3. Respect du code de bonne conduite

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

#### Mesures à l'égard des collaborateurs

Le personnel de GRTgaz est informé des règles à respecter en matière de transparence, d'objectivité, de protection des informations commercialement sensibles (ICS) et de non-discrimination par l'intermédiaire du code de bonne conduite. Ce code est transmis à chacun des collaborateurs à son

arrivée chez GRTgaz et fait l'objet d'un accusé de réception qui atteste de la prise de connaissance de son contenu. De plus, GRTgaz a lancé, début novembre 2012, une formation informatique sur le code de bonne conduite. Cette formation est obligatoire pour l'ensemble des nouveaux arrivants.

Par ailleurs, chaque entité de GRTgaz dispose d'un correspondant code de bonne conduite et définit un plan d'actions concernant la mise en œuvre du code de bonne conduite. Ce plan est ensuite vérifié par le secrétariat général, en charge de l'application du code. Depuis juillet 2013, un guide de savoir-faire pour le « respect du code de bonne conduite » est diffusé aux correspondants code de bonne conduite et au collège de direction de GRTgaz. Ce guide de savoir-faire est également accessible par tous les salariés du GRT sur l'intranet.

### **Transparence**

Selon l'enquête de satisfaction réalisée par GRTgaz en 2013, GRTgaz est perçu comme un opérateur transparent par 91 % de ses clients expéditeurs et par 95 % de ses clients industriels raccordés.

### **Le dispositif de Concertation Gaz**

Conformément à la délibération de la CRE relative aux instances de concertation sur les règles d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel, publiée le 18 septembre 2008, GRTgaz co-préside avec TIGF le dispositif de Concertation Gaz. Ce dernier se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation qui organise le programme de travail sur la base d'une vision à moyen et long terme des enjeux du marché du gaz, ainsi que des groupes de travail qui traitent les sujets spécifiques qui leur sont confiés. 10 groupes ont été actifs en 2013. La CRE a participé à l'ensemble de ces groupes de travail.

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

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

Selon l'enquête de satisfaction réalisée par GRTgaz en 2013, 96 % des clients expéditeurs et 98 % des clients industriels de GRTgaz estiment que le GRT est un « opérateur aux pratiques non discriminatoires ».

Concernant le traitement des réclamations, la cause majeure d'insatisfaction (14 réclamations sur un total de 32 en 2013), particulièrement pour les industriels, concerne la détermination des quantités d'énergie livrées. Toutefois, on observe une réduction du nombre de réclamations enregistrées dans ce domaine, par rapport à 2012. Ces réclamations s'expliquent en majorité par des dysfonctionnements dans la chaîne de comptage sur site. La CRE rappelle à ce titre que la qualité des informations relatives aux quantités de gaz consommées par les industriels raccordés au réseau de GRTgaz et transmises aux clients en J+1 fait l'objet d'une incitation financière : la qualité des mesures s'est renforcée en 2013 ; GRTgaz a dépassé son objectif de base en maintenant la proportion de comptages conformes au-dessus de 97 %.

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

### **Mesures concernant le personnel**

GRTgaz sensibilise régulièrement son personnel à la protection des ICS. En outre, au moment du départ d'un salarié ayant eu accès à des ICS, le comité RH de la direction générale de GRTgaz statue sur l'opportunité ou non d'une période de sas et, le cas échéant, sur la durée de la période au cours de laquelle le collaborateur n'a plus accès aux ICS. Un courrier rappelant les exigences de confidentialité lui est remis au moment de son départ.

### **Protection physique des ICS**

La protection physique des ICS est effectuée par l'intermédiaire d'un accès sécurisé aux locaux et de l'accompagnement systématique des visiteurs desdits locaux.

## Protection informatique des ICS

La DSI (direction du système d'information) de GRTgaz assure le suivi de la protection des systèmes d'information. Elle gère par exemple l'attribution des droits d'accès au système d'information et les mots de passe. Par ailleurs les différentes entités métiers assurent périodiquement une revue de ces droits d'accès.

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

En 2013, le contrôle de l'application du code de bonne conduite a été effectué chez GRTgaz à plusieurs niveaux :

- le contrôle interne exercé par les entités sur leurs propres activités, selon un programme défini par le secrétaire général ;
- le programme de contrôles réalisés par le secrétariat général (pertinence des procédures internes, conformité des pratiques, etc.) ;
- le contrôle indépendant réalisé par le responsable de la conformité, qui rédige annuellement un rapport de suivi sur l'application du code de bonne conduite ;
- le contrôle externe.

En 2013, le responsable de la conformité a conduit deux audits, à l'issue desquels il a formulé des recommandations. Les résultats de ces audits sont détaillés dans son rapport, publié sur le site internet de GRTgaz :

- le responsable de la conformité a mené un audit sur le processus d'élaboration et de pilotage des plans financiers de GRTgaz et les remontées d'informations financières à l'EVI. Il constate que les relations de la direction financière de GRTgaz avec l'actionnaire majoritaire respectent les obligations d'un GRT certifié en modèle ITO ;
- le responsable de la conformité a également mené un audit sur le respect des obligations d'indépendance de GRTgaz dans la gestion de ses ressources humaines. A l'issue de cet audit, il a notamment recommandé au GRT de s'assurer de la traçabilité des décisions relatives aux sas de départ des salariés ayant eu accès à des ICS.

En 2013, le contrôle externe a principalement été réalisé par l'intermédiaire de l'enquête de satisfaction clients. Cette enquête, qui alimente un baromètre de satisfaction clients publié sur le site internet de GRTgaz, montre que les clients sont globalement satisfaits des prestations fournies par GRTgaz.

## 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et principales évolutions attendues

GRTgaz et GDF SUEZ : principales évolutions constatées en 2013 et 2014
Mise en œuvre de la plupart des demandes formulées par la CRE dans son dernier rapport : <ul style="list-style-type: none"><li>- s'assurer de l'absence d'ICS dans les rapports d'audit transmis au Comité d'audit du Conseil d'administration de GRTgaz,</li><li>- transmettre systématiquement au responsable de la conformité, pour validation, une copie de l'information faite au Comité des investissements du Conseil d'administration de GRTgaz, en ce qui concerne les projets figurant dans le plan décennal de développement,</li><li>- mettre en œuvre la convention encadrant les relations entre GRTgaz et GDF SUEZ en matière de pratiques de communication et s'assurer du respect de ses dispositions.</li></ul>
Mise en œuvre des recommandations formulées par le responsable de conformité dans son dernier rapport, concernant notamment : <ul style="list-style-type: none"><li>- le respect des obligations ITO par GRTgaz,</li><li>- les mesures internes de sensibilisation du personnel de GRTgaz à la protection des ICS,</li><li>- les engagements contractuels avec les prestataires externes en matière de protection des ICS.</li></ul>

## GRTgaz et GDF SUEZ : principales évolutions attendues

Recourir, avant fin 2015, à une solution alternative aux prestations fournies par l'EVI dans le domaine de la santé et de la sécurité du personnel lorsque ces prestations ne relèvent pas de l'exception prévue par l'article L. 111-18 du Code de l'énergie.

Continuer à étudier le recours à des solutions alternatives à l'EVI pour la prestation relative à la formation du personnel, ou à toute autre solution lui permettant de renforcer son rôle dans la gouvernance du centre de formation de Nantes.

Veiller à la mise en œuvre et au respect des dispositions de la convention relative aux audits internes.

Organiser le transfert, au profit de GRTgaz, de la propriété des logiciels de GDF Suez utiles à GRTgaz.

Publier la convention de communication sur son site internet.

Cesser de recourir aux applications mises à disposition par GDF SUEZ dans le domaine des achats groupes, au plus tard le 31 décembre 2015, conformément à la trajectoire de désengagement transmise début 2013 pour les prestations fournies par la direction des achats de GDF SUEZ.

Formaliser et transmettre à la CRE, dans les meilleurs délais, un contrat encadrant l'utilisation par GRTgaz d'outils du SIRH de GDF SUEZ (e-doc RH, e-recruting et bourse de l'emploi) et préciser à la CRE les engagements qui sont pris concernant ces prestations, afin que GRTgaz se mette en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.

S'assurer de l'absence de transmission d'informations commercialement sensibles ou avantageuses dans les liens SI qui subsisteront après 2014 entre GRTgaz et le groupe.

# TIGF

TIGF est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine. Le 30 juillet 2013, TIGF a notifié la CRE de la cession des titres détenus jusqu'alors par TOTAL à un consortium composé de trois sociétés : SNAM (opérateur d'infrastructures de Gaz), GIC (un fonds d'investissement de l'Etat singapourien), et EDF. Le projet de cession avait été annoncé par Total au premier semestre 2013.

En application des articles L. 111-4 et L. 111-5 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie a procédé à un nouvel examen de la situation de TIGF au regard de ses obligations d'indépendance, en vue de sa nouvelle certification.

## 1. Synthèse

**En 2013, TIGF a respecté ses obligations en matière d'indépendance vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée TOTAL.**

**En 2014, à la suite de la cession par TOTAL des titres TIGF, la CRE a procédé au réexamen de la certification du GRT conformément au modèle de séparation patrimoniale. Le 3 juillet 2014, la CRE a certifié TIGF en tant que gestionnaire de réseau de transport respectant les règles d'organisation énoncées par l'article L. 111-8 du Code de l'énergie. L'octroi de la certification a été assorti de demandes, concernant notamment la transmission régulière par TIGF des ordres du jour des réunions des conseils d'administration et des assemblées générales d'actionnaires.**

**TIGF a fait évoluer son organisation et n'y inclut désormais plus le poste de responsable de conformité.**

**Concernant le respect du code des engagements, TIGF a tenu ses principaux engagements en 2013 et 2014 en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des ICS. A noter également que lors de la procédure d'acquisition des titres, TIGF a mis en place des mesures spécifiques de protection des informations commercialement sensibles.**

## 2. Indépendance de TIGF

TIGF, n'appartenant désormais plus à un groupe intégré, a changé de modèle lors de la nouvelle certification, passant du modèle de gestionnaire de réseau de transport indépendant (*independent transmission operator* dit « ITO »), dans lequel le GRT agit en toute indépendance vis-à-vis des autres parties de l'entreprise verticalement intégrée (EVI) à laquelle il appartient, à un modèle de séparation patrimoniale (*ownership unbundling* dit « OU »), dans lequel les activités de production et de fourniture sont totalement séparées des activités de transport de gaz. Cette évolution a amené à modifier les obligations de TIGF en matière d'indépendance.

### 2.1. Du 1<sup>er</sup> janvier au 29 juillet 2013 : modèle ITO – Indépendance vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée (EVI)

En 2013, TIGF a respecté ses engagements, qui ont été rappelés dans la décision de certification du 26 janvier 2012.

#### *Organisation et règles de gouvernance*

En application de la demande formulée par la CRE dans son rapport 2012, TIGF n'a plus eu recours au personnel détaché de l'EVI en 2013.

#### *Autonomie de fonctionnement*

En 2013, TIGF a réalisé deux appels d'offres pour couvrir ses besoins en gaz naturel et a eu recours à des achats sur Powernext. Dans le cadre de l'un des appels d'offres, TIGF a retenu le fournisseur

Total Gas & Power Limited, société appartenant à l'EVI. La CRE en a été notifiée par l'opérateur et a vérifié que les offres en question étaient les plus compétitives parmi les réponses reçues.

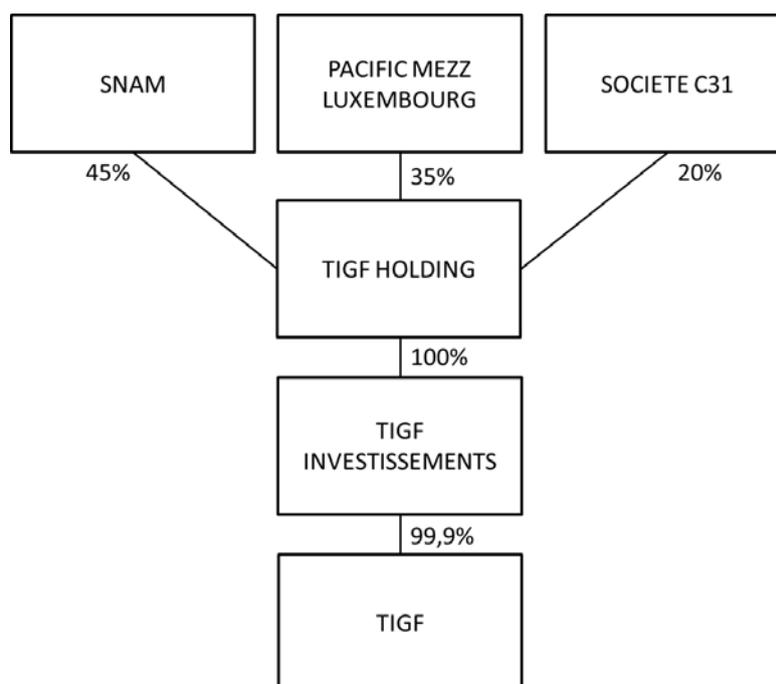
### Autonomie de moyens

Pour satisfaire aux conditions d'indépendance fixées par le Code de l'énergie (article L.111-16), la CRE avait demandé à TIGF de finaliser la séparation complète de son système d'information de celui de TOTAL S.A. Comme annoncé dans la feuille de route transmise par TIGF à la CRE début 2013, les opérations de séparation totale des systèmes d'information se sont achevées fin 2013, avec un an d'avance sur l'échéance initialement prévue.

## 2.2. Depuis le 30 juillet 2013 : modèle OU – Indépendance vis-à-vis des activités de fourniture et de production

### Nouvelle procédure de certification suite au changement d'actionnariat

Le 30 juillet 2013, TIGF a informé la CRE du transfert des titres de sa société jusqu'alors détenus par Total Gaz Electricité Holding France S.A.S. au profit de TIGF Investissements S.A., indirectement détenue par Snam S.p.A, Pacific Mezz Luxembourg S.a.r.l. (société de droit luxembourgeois gérée par GIC Special Investments Private Limited, société de droit singapourien) et Société C31 S.A.S. (société détenue à 100 % par EDF).



A cette occasion, la certification initiale<sup>24</sup> de l'opérateur a été réexaminée par la CRE. TIGF a à cet effet, transmis au régulateur un dossier de demande de certification en modèle de séparation patrimoniale (modèle dit « OU – *ownership unbundling* »), c'est-à-dire une séparation complète entre les activités de fourniture et/ou de production d'énergie et les activités de transport de gaz naturel.

La CRE a mené cette procédure de certification pour s'assurer que la nouvelle répartition du capital de TIGF est conforme aux dispositions relatives à l'indépendance vis-à-vis des activités de fourniture et de production prévues par l'article L.111-8 du Code de l'énergie et par l'article 9 de la directive 2009/73/CE.

<sup>24</sup> Délibération de la CRE du 26 janvier 2012.

Au cours de la procédure de certification, la CRE a établi les constats suivants :

- les membres du conseil d'administration et de la direction générale de TIGF S.A. et TIGF Investissement n'exercent pas de mandat dans un organe de décision d'une entreprise ayant une activité de production ou de fourniture de gaz ;
- les statuts de TIGF holding prévoient des mécanismes prévenant l'accès par la Société C31 aux informations commercialement sensibles de TIGF S.A. et TIGF Investissements ;
- il n'y a pas de risque de conflit d'intérêt entre les activités de production et de fourniture d'énergie d'EDF et la participation de la Société C31 dans TIGF ; cette analyse est partagée par la Commission européenne, dans son avis du 4 juin 2014 ;
- TIGF est en mesure d'assurer de manière autonome l'ensemble des tâches qui lui incombent en tant que GRT ;
- la participation de GIC dans les processus décisionnels de TIGF ne met pas en péril la sécurité d'approvisionnement de la France ou de l'Union européenne.

Dans sa délibération du 3 juillet 2014, la CRE a certifié TIGF, et considère donc que la société respecte, en tant que gestionnaire de réseau de transport, les règles d'organisation énoncées par l'article L. 111-8 du Code de l'énergie et par l'article 9 de la Directive n° 2009/73/CE.

**La CRE a par ailleurs formulé dans sa délibération précitée des demandes complémentaires : les filiales de TIGF devront ainsi transmettre au régulateur l'ordre du jour de leurs conseils d'administration, un rapport annuel sur le respect des obligations de confidentialité prévues par les statuts et le pacte d'actionnaires, ainsi qu'un rapport sur la conformité de l'organisation et le fonctionnement de leurs organes de gouvernance.**

#### *Impact du processus de cession des titres sur les obligations de TIGF*

##### Mesures spécifiques de protection des ICS pendant la procédure d'acquisition de TIGF

Lors du projet de cession, l'intégralité des données clients (identité, caractéristiques contractuelles) ont été agrégées et rendues anonymes dans le business plan. Par ailleurs, pendant la phase de *data room*, les cabinets de conseil des acheteurs potentiels ont signé des accords de confidentialité renforcée, soumis aux règles déontologiques, notamment au secret professionnel, et les contrats ont été anonymisés.

Ces mesures spécifiques ont fait l'objet au cours du premier semestre 2013 d'un point d'attention particulier dans le programme de suivi des engagements de TIGF mis en place par le responsable de conformité.

##### Evolution des moyens de suivi du respect du code des engagements

Jusqu'au 30 juillet 2013, le contrôle de l'application du code des engagements était du ressort du responsable de conformité. Le contrôle interne était alors effectué par l'intermédiaire de deux moyens principaux, d'une part, la rédaction chaque année d'un rapport de suivi de l'application du code des engagements, et d'autre part un indicateur de non-discrimination. En outre, TIGF réalise annuellement un audit interne sur la protection physique et informatique des informations commercialement sensibles.

Le contrôle externe a principalement été réalisé par l'intermédiaire de l'enquête de satisfaction clients et de son analyse détaillée, conformément aux demandes de la CRE. Par ailleurs, un rapport d'audit réalisé par un prestataire externe sur la protection des ICS avait jugé les mesures mises en œuvre satisfaisantes.

A l'issue du processus de cession des titres détenus par Total, TIGF a fait évoluer son organisation interne, n'y incluant désormais plus le poste de responsable de conformité. **Toutefois, conformément aux demandes de la CRE, TIGF S.A. et TIGF Investissement devront lui transmettre chaque année un rapport sur la mise en œuvre des obligations de confidentialité prévues dans leurs statuts et dans le pacte d'actionnaires. Par ailleurs, TIGF Holding devra rendre annuellement à la CRE un rapport sur la conformité de l'organisation et du fonctionnement de ses organes de gouvernance avec les conditions de la décision de certification.**

Dans un objectif de garantie de l'indépendance de TIGF et de vérification du respect des procédures de protection des informations concernant TIGF S.A. et TIGF Investissements à l'égard de la société C31 et de ses représentants, la CRE a demandé dans la décision de certification à TIGF Holding et TIGF Investissements de lui transmettre régulièrement les ordres du jour des réunions des conseils d'administration et des assemblées générales des actionnaires. TIGF a respecté cet engagement.

### 3. Respect du code des engagements

Le code des engagements est l'équivalent chez TIGF du code de bonne conduite chez les autres gestionnaires de réseaux.

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

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

Le code des engagements, qui reprend les principes de protection des informations commercialement sensibles, de transparence des conditions d'accès au réseau et de traitement non discriminatoire, est mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet de TIGF, ainsi que du public sur le site internet [www.tigf.fr](http://www.tigf.fr). En 2012, un exemplaire papier avait été remis à chaque collaborateur ; sa remise et sa présentation font partie du processus d'accueil de tout nouvel arrivant.

##### *Transparence*

En 2013, TIGF a réalisé auprès de ses clients une enquête de satisfaction, dont le contenu et le niveau de détail, conformément à la demande de la CRE, est similaire à celui de l'étude menée en 2011 (offre, image, relation client, leviers d'amélioration) ; les résultats témoignent d'une amélioration de la transparence perçue par les clients : 96 % d'entre eux considèrent que les processus de TIGF sont transparents, contre 74 % en 2011.

L'ensemble des indicateurs est en significative amélioration par rapport aux résultats de l'enquête de 2011, particulièrement la satisfaction des clients quant à la disponibilité des interlocuteurs (92 % de satisfaction en 2013 contre 74 % en 2011) et le site internet [www.tigf.fr](http://www.tigf.fr) (83 % d'expéditeurs satisfaits alors qu'ils n'étaient que 49 % en 2011).

En réponse à l'une des demandes de la CRE de la délibération du 28 juin 2011<sup>25</sup>, TIGF publie quotidiennement sur sa plateforme de données DATAGAS, depuis le mois d'avril 2013, une prévision de consommation globale sur son réseau. Cette prévision est utilisée dans le calcul d'un indicateur de déséquilibre anticipé pour la fin de journée, utile aux expéditeurs pour la gestion de leur équilibrage quotidien. L'indicateur est également mis à disposition sur la plateforme DATAGAS.

##### *Dispositif de la Concertation Gaz*

Conformément à la délibération de la CRE relative aux instances de concertation sur les règles d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel, publiée le 18 septembre 2008, TIGF co-préside avec GRTgaz le dispositif de Concertation Gaz. Ce dernier se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation qui organise le programme de travail sur la base d'une vision à moyen et long terme des enjeux du marché du gaz, ainsi que des groupes de travail qui traitent les sujets spécifiques qui leur sont confiés. 10 groupes ont été actifs en 2013, auxquels la CRE a pris part.

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

---

<sup>25</sup> Délibération de la CRE du 28 juin 2011 portant approbation de la liste des points pertinents et communication sur le respect par les gestionnaires de réseau de transport de gaz naturel des obligations de transparence au titre du règlement « gaz » (CE)n°715/2009 du Parlement européen et du Conseil.

## Règles de transparence fixées dans le règlement (CE) n°715/2009

TIGF s'est mis en conformité au 1<sup>er</sup> octobre 2013 avec les règles de transparence établies par la décision de la Commission européenne du 24 août 2012<sup>26</sup>, en mettant à disposition des acteurs dans DATAGAS des informations complémentaires sur la situation du réseau de transport, utiles aux expéditeurs pour gérer leur équilibrage quotidien : *use it or buy it*, réductions programmées, déséquilibre prévisionnel de fin de journée et J+1, transactions de TIGF sur Powernext.

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

Le responsable de la conformité indique que 59 réclamations ont été déposées en 2013, soit une baisse de près de 40 % par rapport aux 97 demandes qui avaient été déposées en 2012 ; un grand nombre de réclamations avaient en effet été déposées à l'automne 2012 pour demander la dépénalisation des déséquilibres consécutifs aux mouvements sociaux. Par ailleurs, aucune réclamation ne concernait une discrimination, en 2013 comme en 2011.

Le délai de traitement des réclamations est également en amélioration, passant de 4,6 jours ouvrés en 2012 à 2,8 jours ouvrés en 2013. TIGF a transmis à la CRE un classement général des réclamations sans analyse détaillée. **La CRE renouvelle sa demande à TIGF de lui faire parvenir une analyse détaillée des réclamations, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement apporté en retour par le transporteur.**

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

Aucune ICS n'a été partagée entre TIGF et l'EVI en 2013 ; plus globalement, aucune divulgation d'ICS n'a été constatée sur la période.

#### Mesures concernant le personnel

TIGF a fait suite à la demande du rapport 2012 de la CRE : le responsable de conformité adresse au moment de leur départ un courrier aux collaborateurs ayant eu accès à des ICS, afin de leur rappeler les exigences de confidentialité auxquelles ils restent soumis après la fin de leur mission.

La mise en place de ce courrier s'inscrit dans le processus plus global d'examen de la situation des collaborateurs, lequel inclut déjà depuis 2012 l'information périodique du responsable de conformité sur les mutations et plans de remplacement associés (le rappel des obligations de confidentialité était alors communiqué par courriel au collaborateur).

#### Protection physique des ICS

La protection physique des ICS est effectuée par l'intermédiaire d'un accès aux sites par badge et de l'accompagnement systématique des visiteurs desdits sites. L'accès physique au service de gestion commerciale de la Direction Développement et Commerce bénéficie d'une sécurité plus élevée, étant soumis à un contrôle par badge supplémentaire.

Pour rappel, l'audit externe mené en 2012 évaluant la sécurité physique des accès informatiques et la gestion des habilitations avait témoigné d'un niveau de protection des informations suffisant.

#### Protection informatique des ICS

La protection des systèmes d'information est suivie par un ingénieur sûreté. Les accès aux applications commerciales sont contrôlés et l'intégralité des demandes d'accès aux salles informatiques est centralisée via un workflow électronique. Le site internet à usage des expéditeurs, TETRA est lui aussi soumis aux exigences de confidentialité : les accès sont personnalisés et sécurisés, et sa configuration permet une traçabilité complète des opérations qui y sont effectuées.

---

<sup>26</sup> Décision de la Commission européenne du 24 août 2012 modifiant l'annexe I du règlement (CE) n°715/2009 du Parlement européen et du Conseil concernant les conditions d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel.

#### 4. Synthèse des évolutions constatées en 2013 et 2014 et principales évolutions attendues pour 2014

##### TIGF : principales évolutions constatées en 2013 et 2014

Nouvelle procédure de certification en modèle OU, du fait de la cession des titres jusqu'alors détenus par TOTAL à un consortium composé de trois sociétés : SNAM (opérateur d'infrastructures de Gaz), GIC (un fonds d'investissement de l'Etat singapourien), et EDF.

Suppression du poste de responsable de la conformité de l'organisation de TIGF.

Publication quotidienne sur la plateforme de données DATAGAS d'une prévision de consommation globale sur le réseau TIGF.

Mise à disposition des acteurs des informations complémentaires sur la situation du réseau de transport qui sont utiles aux expéditeurs pour gérer leur équilibrage quotidien (use it or buy it, réductions programmées, déséquilibre prévisionnel de fin de journée et J+1, transactions de TIGF sur Powernext).

Réalisation d'une enquête de satisfaction client avec un périmètre identique à celui de l'enquête de 2011, avec des résultats en significative amélioration.

##### TIGF : principales évolution attendues

Transmettre à la CRE chaque année un rapport sur la mise en œuvre des obligations de confidentialité prévues dans les statuts de TIGF S.A. et TIGF Investissement et dans le pacte d'actionnaire.

Remettre annuellement à la CRE un rapport sur la conformité de l'organisation et du fonctionnement de ses organes de gouvernance avec les conditions de la décision de certification.

Transmettre à la CRE une analyse détaillée des réclamations, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement apporté par TIGF.

Photos de couverture :  
RTE/Stéphane Herbert, GRTgaz/Arnaud JORON



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

ISSN : 1778-9230