



COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE

RAPPORT DE SUIVI

JANVIER 2017

Respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel en 2015 et 2016

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
1. OBJET DU RAPPORT	5
2. MÉTHODOLOGIE	5
PARTIE 1 : LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION	11
1. ENEDIS	12
2. GRDF	27
3. ÉLECTRICITÉ DE STRASBOURG	38
4. GÉRÉDIS-DEUX-SÈVRES (GÉRÉDIS)	43
5. SRD	47
6. URM	51
7. RÉGAZ-BORDEAUX	55
8. RÉSEAU GDS	59
PARTIE 2 : LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE TRANSPORT	64
1. RTE	65
2. GRTGAZ	72
3. TIGF	79
PARTIE 3 : LES DOSSIERS THÉMATIQUES	82
1. ENQUÊTE CLIENT MYSTÈRE RÉALISÉE AUPRÈS DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION FIN 2014	83
2. ÉTAT DES LIEUX DE LA SÉPARATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX	87
3. RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE GRDF ET ENGIE	97
4. RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX RTE ET ENEDIS ET LEURS FILIALES	101



© ENEDIS, Parker Wayne Phillips

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 et du développement de la concurrence qui connaît, depuis quelques mois, une réelle accélération avec la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) pour les secteurs industriels et professionnels. Le développement d'une concurrence libre et loyale au bénéfice du consommateur final passe notamment par le respect des règles d'indépendance qui s'imposent aux gestionnaires de réseaux vis-à-vis des autres activités (production ou fourniture) des entreprises verticalement intégrées (EVI) d'électricité et de gaz naturel, notamment EDF et Engie.

Les opérateurs de réseaux, qui assurent des missions de service public au bénéfice des consommateurs qu'ils desservent, doivent en effet respecter des obligations d'indépendance et de non-discrimination. L'appartenance des gestionnaires de réseaux à des groupes intégrés 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.

Comme la Commission de régulation de l'énergie (CRE) l'a souligné dans ses rapports successifs, la perception de cette indépendance par le grand public passe par une absence de confusion entre la marque utilisée par un gestionnaire de réseau et celle utilisée par un fournisseur appartenant au même groupe. La bonne compréhension et appropriation du principe d'indépendance à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les domaines, notamment celui des achats, est un enjeu fondamental pour les gestionnaires de réseaux afin de rendre leur indépendance concrète et efficace.

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 d'indépendance, de non-discrimination, d'objectivité, de transparence et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

La 10^{ème} édition du rapport de la 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 en 2015 et en 2016 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 2015 et 2016, chez les opérateurs régulés, des audits concernant différentes thématiques en lien avec les principes du code de bonne conduite. 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 gestionnaires de réseaux, notamment dans le plan d'actions que les opérateurs transmettent annuellement à la CRE. Ces éléments ont pu être complétés et éclairés grâce aux échanges qui ont lieu avec les opérateurs : le collège de la CRE a organisé des auditions, pendant l'année 2016 et au tout début de l'année 2017, au cours desquelles responsables de la conformité et dirigeants des gestionnaires de réseaux et, le cas échéant, de leur maison-mère, ont pu s'exprimer sur les sujets abordés dans le présent rapport.

2.1 Structure du rapport

Ce rapport est structuré autour des analyses individuelles de la situation de chaque opérateur, complétées par quatre dossiers thématiques.

Les situations individuelles analysées sont celles des huit GRD desservant plus de 100 000 clients (Enedis, ES, URM, SRD et Gérédis Deux-Sèvres pour l'électricité, GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel) et des trois GRT (RTE pour l'électricité, 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.

La situation de Gaz Électricité de Grenoble (GEG) n'est pas analysée dans le présent rapport puisque cette entreprise locale de distribution ne dépassera le seuil des 100 000 clients desservis qu'au cours de l'année 2017.

Les dossiers thématiques portent sur l'enquête client mystère réalisée auprès des gestionnaires de réseaux de distribution fin 2014, la séparation des systèmes d'information des gestionnaires de réseaux, l'analyse des accords commerciaux et financiers (ACF) conclus entre GRDF et sa maison-mère Engie et, enfin, les relations entre les gestionnaires de réseaux d'électricité Enedis et RTE et leurs filiales respectives.

2.2 Synthèse de la situation des opérateurs

2.2.1 Situation des gestionnaires de réseaux de distribution

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 de nombreuses actions et ainsi à remédier à une majorité des situations de non-conformité qui avaient été identifiées.

2.2.1.1 Situation au regard de la confusion des marques

Le 31 mai 2016, ERDF a révélé son nouveau nom, Enedis. La CRE constate avec satisfaction que ce nouveau nom ne porte plus à confusion avec la marque utilisée par le fournisseur historique EDF et permet aux deux sociétés de se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie entrées en vigueur en 2011.

Dans le cadre de l'évolution de la gouvernance du groupe, Électricité de Strasbourg a mené un chantier d'évolution de la marque du distributeur présenté à la CRE en juillet 2016. La CRE considère que la nouvelle marque qui sera déployée par le distributeur en 2017 ne porte plus à confusion avec la marque du fournisseur qui sera conservée dans la future organisation du groupe.

Par ailleurs, dans une délibération du 23 juin 2015, la CRE a considéré que le changement de nom de GDF SUEZ en Engie était de nature à résoudre la question de la confusion entre GRDF et sa maison mère, fournisseur historique de gaz naturel sur sa zone de desserte. Toutefois, la décision d'Engie d'utiliser la marque « *Tarif réglementé Gaz GDF SUEZ* » pour ses clients particuliers détenteurs d'un contrat de gaz naturel au TRV est susceptible de créer ou d'entretenir un risque de confusion entre les pratiques de communication et la stratégie de marque du fournisseur historique et celles du GRD. Afin de mettre fin à cette confusion, la CRE demande à Engie de supprimer, d'ici le 30 juin 2018 au plus tard, toute référence à « *GDF SUEZ* » dans le cadre de la commercialisation des TRV et de leur mise en œuvre.

Enfin, la CRE relève depuis plusieurs années dans ses rapports que l'identité sociale et le logo d'URM sont particulièrement proches de ceux d'UEM et que ces similitudes sont de nature à prêter à confusion. A la date de publication du présent rapport, URM n'a fait à la CRE aucune proposition d'évolution de sa marque et de sa dénomination sociale. Une enquête a été ouverte par la CRE le 13 octobre 2016 visant à établir si les sociétés UEM et URM ont mis en œuvre des pratiques susceptibles de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Cette enquête est en cours à la date de publication du présent rapport.

2.2.1.2 Situation au regard du principe d'indépendance

Une enquête a été ouverte par la CRE en septembre 2014 sur l'achat et la pose par Enedis de millions de compteurs et autres matériels portant le marquage « EDF ». Cette enquête a notamment révélé, d'une part, le manque d'indépendance d'Enedis dans son processus d'achat de compteurs et autres matériels et, d'autre part, l'ineffectivité des procédures d'alerte interne et de la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance. Des mesures correctrices et des engagements forts ont été pris par EDF et Enedis pour y remédier, notamment la reprise par Enedis des achats de matériels électriques auparavant réalisés par EDF pour le compte du GRD. La CRE sera particulièrement attentive à la bonne mise en œuvre, d'une part, des engagements pris par Enedis et EDF et, d'autre part, des demandes qui leur ont été adressées par le Président de la CRE à la suite de l'enquête.

Par ailleurs, la CRE a découvert fin 2016 qu'un petit nombre de cadres dirigeants, dont certains membres du comité exécutif de GRDF, sont mis à disposition de GRDF par le groupe Engie, ce qui est de nature à remettre en cause l'indépendance des personnes concernées ainsi que l'indépendance de GRDF. En conséquence, la CRE considère que les cadres dirigeants concernés ne sauraient rester durablement employés par Engie et demande à GRDF de lui transmettre d'ici la fin du premier semestre 2017, et de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais et en tout état de cause d'ici la fin du premier semestre 2018, un plan d'actions pour mettre fin à cette situation.

Enfin, la CRE constate avec satisfaction que les entreprises locales de distribution (ELD) dont l'organisation ne permet pas d'assurer une indépendance suffisante du GRD vis-à-vis des activités de production ou de fourniture du groupe intégré, ont toutes engagé les transformations nécessaires pour assurer leur mise en conformité avec

les dispositions du code de l'énergie au cours des années 2017 et 2018. La CRE veillera à la bonne mise en œuvre de ces mesures nécessaires pour garantir leur indépendance.

2.2.1.3 Situation au regard des autres principes du code de bonne conduite

Concernant les principes du code de bonne conduite, les GRD ont, pour la plupart, mis en œuvre en 2015 et en 2016 des mesures de nature à en renforcer le respect. La CRE demande aux GRD de poursuivre leurs efforts, en veillant à la bonne mise en œuvre des demandes et recommandations formulées par le régulateur.

2.2.2 Situation des gestionnaires de réseaux de transport

En transport, la CRE a certifié, le 26 janvier 2012, RTE et GRTgaz en tant que GRT indépendants vis-à-vis de leur entreprise verticalement intégrée (EVI) respective. Ces décisions de certification ont été assorties de demandes complémentaires de la CRE. En 2015 et en 2016, GRTgaz et RTE ont mis en œuvre les mesures nécessaires pour améliorer leur indépendance vis-à-vis des groupes auxquels ils appartiennent, respectivement Engie et EDF. Ainsi, les conditions au vu desquelles le régulateur a initialement octroyé la certification aux deux GRT ont été respectées. La CRE appelle toutefois les GRT à rester vigilants en 2017, afin de respecter les délais de transmission des contrats à la CRE, nécessaires à la bonne mise en œuvre des procédures permettant au régulateur d'exercer un réel contrôle des relations qu'ils entretiennent avec leur EVI respective.

Concernant TIGF, le 3 juillet 2014, la CRE a certifié que le GRT est conforme au modèle de séparation patrimoniale en tant qu'il respecte les règles d'organisation énoncées par l'article L.111-8 du code de l'énergie. Par délibération du 4 février 2016, la CRE a constaté que l'entrée de la société Predica au capital de TIGF Holding à hauteur de 10% n'était pas susceptible de porter atteinte aux obligations d'indépendance mentionnées à l'article L. 111-3 du code de l'énergie. En conséquence, la CRE a considéré qu'il n'y avait pas lieu de réexaminer la certification de TIGF selon le modèle de la séparation patrimoniale. La CRE rappelle à TIGF ainsi qu'aux groupes GIC et Crédit Agricole qu'ils sont tenus de lui notifier, sans délai, toute prise de participation de plus de 5% des sociétés des groupes GIC ou Crédit Agricole dans une entreprise de production ou fourniture de gaz ou d'électricité en Europe et dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe.

Enfin, concernant le respect des codes de bonne conduite, les trois GRT ont tenu leurs principaux engagements en 2015 et en 2016, en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

2.2.3 Sujets transverses

2.2.3.1 Respect des conventions de communication

Comme la CRE l'avait recommandé dans ses précédents rapports, les gestionnaires de réseaux ont conclu avec leur maison-mère une convention encadrant les rôles respectifs des deux sociétés en matière de communication et visant à garantir l'indépendance du gestionnaire de réseau en matière de communication.

La CRE a constaté que, ponctuellement, les pratiques de certains gestionnaires de réseaux et de leur maison-mère ne respectent pas leur convention de communication.

La CRE demande aux gestionnaires de réseaux et à leur maison-mère de veiller au respect de la convention qu'ils ont signée ainsi que du principe de non-discrimination et de l'interdiction de confusion entre leurs pratiques de communication. En outre, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux de mettre en œuvre des actions visant à l'appropriation, par leur personnel concerné, des règles et limites fixées par la convention de communication.

2.2.3.2 Événements rassemblant les personnels des gestionnaires de réseaux et du groupe auquel ils appartiennent

La CRE a constaté que le personnel de certains gestionnaires de réseaux pouvait être invité à des séminaires internes ou des réunions thématiques organisés par le groupe auquel ils appartiennent. La CRE considère que ces différentes relations sont de nature à transmettre au personnel des gestionnaires de réseaux une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant le groupe. Une telle situation est de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE demande aux gestionnaires de réseaux de définir des lignes directrices permettant à leur personnel de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes et aux réunions organisés par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, de mettre en place un suivi de la participation de leurs agents à de tels événements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE. Les lignes directrices ainsi définies devront permettre, d'une part, d'assurer le respect du principe d'indépendance et, d'autre part, d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et le groupe auquel il appartient.

La CRE a constaté par ailleurs que des représentants de leur maison-mère peuvent être invités à participer à des séminaires organisés par les gestionnaires de réseaux de distribution, notamment Enedis et GRDF. Ces situations sont de nature à transmettre au personnel du GRD une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant le groupe concerné. De telles situations sont également de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE recommande en conséquence aux gestionnaires de réseaux de veiller à ce que, s'ils invitent le groupe à des séminaires qu'ils organisent, ils conviennent également d'autres fournisseurs ou producteurs.

2.2.3.3 Distribution et détention d'actions du groupe intégré

L'article 26 des directives 2009/72/CE et 2009/73/CE pose des critères minimaux que les États membres doivent appliquer vis-à-vis des GRD. Parmi ces critères, l'article 26 2) b) dispose que « *Des mesures appropriées doivent être prises pour que les intérêts professionnels des responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution soient pris en considération de manière à leur permettre d'agir en toute indépendance.* »

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 patrimoniale 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'intérêts* » (traduction CRE).

Par le passé, la CRE a déjà pris position sur la rémunération du personnel des gestionnaires de réseaux. Elle a notamment critiqué, dans ses précédents rapports, le mécanisme légal, qui a été abrogé depuis, permettant d'offrir des conditions préférentielles d'achat de titres EDF aux agents de ses filiales. Elle avait considéré par ailleurs que la rémunération des membres du directoire d'Enedis d'une part, et des cadres dirigeants d'autre part, devait être fixée selon des critères objectifs liés à la seule performance du gestionnaire de réseaux. Elle a demandé enfin à certains GRD de modifier leur accord d'intéressement afin que le montant distribuable à l'ensemble des agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD et non au fournisseur.

La CRE fait dans le présent rapport des recommandations, en particulier aux GRD, visant à étudier leur politique générale de rémunération afin que l'ensemble des agents ne puissent pas être rémunérés à travers une distribution d'actions du groupe intégré auquel ils appartiennent.

Par ailleurs, la CRE mènera en 2017 une analyse de la situation des cadres dirigeants des GRT certifiés suivant le modèle ITO, notamment au regard des dispositions du code de l'énergie relatives à la détention d'intérêt.

2.2.3.4 Raccordement et accès aux réseaux : conciliation des principes de liberté contractuelle et de non-discrimination

Le bon fonctionnement de l'accès aux réseaux nécessite que les gestionnaires de réseaux mettent en œuvre le principe de non-discrimination. En pratique, cet accès est notamment défini par des contrats portant sur le raccordement au réseau et sur les modalités d'accès une fois le raccordement réalisé. Ces contrats sont établis conformément aux modèles-types que publient les gestionnaires de réseaux sur leur site internet. Ce schéma contractuel est conçu a priori afin d'assurer l'égalité de traitement entre deux utilisateurs ou entre deux fournisseurs, dès lors qu'ils concluent un contrat fondé sur le même modèle-type.

Toutefois, les gestionnaires de réseaux sont amenés à faire évoluer les modèles-types, afin d'adapter les conditions d'accès aux réseaux à l'évolution des usages et des attentes des différentes parties prenantes. Pour autant, ces nouvelles modalités ne s'appliquent en général pas automatiquement à l'ensemble des contrats conclus antérieurement. Ainsi, les contrats en vigueur à une date donnée découlent de multiples versions des modèles-types. Cette situation conduit ainsi une différence de traitement entre les acteurs, fondée sur la date de conclusion du contrat avec le gestionnaire de réseau.

Dans certains cas, cette différence de traitement permet de prendre en compte une différence objective de situation, directement liée à la date de conclusion du contrat avec le gestionnaire de réseau. Par exemple, les prescriptions techniques applicables et les caractéristiques des ouvrages de raccordement sont très largement dépendantes de raccordement. Une fois définies, les dispositions contractuelles liées à ces caractéristiques ont donc vocation à rester relativement inchangées sur le long terme. Elles n'ont pas vocation à être alignées avec celles d'installations plus récentes, sans que cette différence de traitement constitue une discrimination.

Dans d'autres cas, ces différences de traitement peuvent ne pas être justifiées et pourraient conduire à des situations de discrimination entre différents utilisateurs. Afin d'éviter de laisser s'installer de telles discriminations, les gestionnaires de réseaux peuvent proposer à l'ensemble des utilisateurs de conclure des avenants à leurs contrats, pour les harmoniser avec la dernière version du modèle-type.

Toutefois, de tels avenants ne sauraient être conclus sans le consentement de l'utilisateur ou du fournisseur concerné. Ainsi, certains gestionnaires de réseaux se voient opposer des refus par des utilisateurs ou des fournisseurs qui souhaitent continuer de bénéficier des conditions qui leur avaient été initialement proposées.

La situation suivante, portée à la connaissance de la CRE, illustre cette question. Un fournisseur d'électricité a conclu un premier contrat d'accès au réseau avec un GRD il y a plusieurs années. Des fournisseurs concurrents, arrivés sur le marché plus récemment, se voient appliquer d'autres conditions. Le fournisseur plus ancien refuse tout avenant à son contrat et bénéficie ainsi de conditions différentes. Une telle situation est susceptible de conduire à une discrimination et de porter atteinte au bon fonctionnement de la concurrence.

On peut également citer l'exemple des engagements pris par les gestionnaires de réseau d'électricité vis-à-vis des producteurs concernant la disponibilité du réseau. Le niveau d'engagement pris à ce sujet conditionne les seuils de déclenchement du versement éventuel d'indemnités au producteur. Ainsi, deux producteurs, si leurs contrats correspondent à deux versions différentes du modèle type, peuvent se trouver bénéficier d'indemnités différentes, alors qu'ils ont subi les mêmes durées d'indisponibilités du réseau. Une telle situation est susceptible de conduire à une discrimination et de porter atteinte au bon fonctionnement de la concurrence.

Ainsi, dans les schémas contractuels en vigueur, la conciliation du principe de liberté contractuelle et du principe de non-discrimination soulève des difficultés, qui ont pour le moment été peu étudiées. Ces difficultés sont susceptibles de se présenter en électricité comme en gaz. Compte tenu des compétences d'approbation de la CRE sur les principaux modèles-types en transport, elles se présentent en pratique plutôt pour la distribution et risquent de s'accroître dans le futur, compte tenu de la multiplication des versions de modèles-types qui coexistent.

Dans ce contexte, la CRE recommande aux gestionnaires de réseaux de distribution d'initier en 2017 des travaux sur ce sujet en vue de proposer des améliorations à apporter pour mieux concilier les principes de liberté contractuelle et de non-discrimination. La CRE participera, en tant que de besoin, à ces travaux.

2.2.3.5 Représentation d'Enedis et de GRDF au Conseil supérieur de l'énergie (CSE)

Le Conseil supérieur de l'énergie (CSE) comprend notamment 13 représentants des entreprises des secteurs électrique, gazier, pétrolier, des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique, nommés par arrêté du ministre chargé de l'énergie, en application de l'article R. 142-22 du code de l'énergie.

Actuellement, des représentants des gestionnaires de réseaux Enedis et GRDF sont membres suppléants du CSE, les membres titulaires étant respectivement des représentants d'EDF et d'Engie.

Cette représentation ne semble pas refléter l'importance des missions de service public confiées aux gestionnaires de réseaux, qu'ils doivent exercer en toute indépendance vis-à-vis de leur maison-mère respective,

La CRE recommande à la Ministre de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, chargée des relations internationales sur le Climat de faire évoluer la composition actuelle du Conseil supérieur de l'énergie pour que Enedis et GRDF y soient représentés par un membre titulaire, et non comme suppléants d'EDF et d'Engie.

2.2.3.6 Demande de justificatifs de domicile dans divers documents administratifs

Par ailleurs, dans son rapport 2014-2015 sur le marché de détail, la CRE avait constaté les mentions récurrentes d'« EDF » et de « GDF » dans divers documents administratifs (papier ou site internet), notamment pour la production de justificatifs de domicile. Cette situation aboutit à une mise en valeur privilégiée des seuls fournisseurs historiques EDF et ENGIE (ex-GDF Suez) au détriment des fournisseurs concurrents. Elle est susceptible d'entraver le bon fonctionnement du marché.

En conséquence, la CRE avait invité les administrations concernées à ne plus utiliser le terme « *facture EDF* » ou « *facture EDF GDF* » dans leurs documents administratifs et à leur préférer les termes génériques « *facture d'électricité* » ou « *facture de gaz naturel* ».

La CRE constate toutefois avec regret que la référence à EDF ou GDF est toujours utilisée dans certaines demandes de justificatifs de domicile. Elle réitère donc sa recommandation à ce sujet.

2.3 Synthèse des dossiers thématiques

La CRE fait réaliser tous les deux ans environ une enquête « client mystère » afin de mesurer l'application des principes établis dans les codes de bonne conduite des gestionnaires de réseau de distribution (GRD) de gaz naturel et d'électricité desservant plus de 100 000 clients. Le sondeur téléphone à un GRD en tant que « *client mystère* » en suivant l'un des vingt scénarios préétablis avec les services de la CRE. Une attention particulière a été portée sur la transparence des informations communiquées et sur les informations transmises par les GRD concernant la suppression des tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité et de gaz naturel. Les résultats de cette enquête, qui font l'objet du premier dossier thématique du présent rapport, montrent que le principe de neutralité est bien respecté par les conseillers clientèle des GRD. Toutefois, l'enquête révèle que les informations essentielles sur l'ouverture des marchés sont mal appréhendées par les conseillers clientèle des GRD. À la suite de cette enquête, les GRD ont défini et mis en œuvre des plans d'actions visant notamment, pour Enedis et GRDF, à améliorer le processus de formation des agents en contact avec la clientèle et, pour les ELD d'électricité et de gaz naturel, à mettre en place des accueils téléphoniques professionnalisés et gérés par le distributeur.

Depuis 2013, la CRE s'est intéressée aux prestations informatiques proposées par les maisons-mères aux gestionnaires de réseaux. Elle a ainsi réalisé en 2013 un audit des accords commerciaux et financiers conclus entre Enedis et EDF notamment dans le domaine des systèmes d'information (SI), complété en 2016 par un deuxième audit consacré spécifiquement aux contrats de prestations relatifs aux SI conclus entre Enedis et EDF. La CRE a également mené une analyse des relations contractuelles entre GRDF et Engie IT dont les conclusions figurent dans le précédent rapport de la CRE, publié en janvier 2015. Enfin, lors des audits de certaines entreprises locales de distributions (ELD) réalisés en 2016, la CRE a examiné la séparation des SI entre le GRD et le fournisseur historique. Le deuxième dossier thématique de ce rapport dresse l'état des lieux de la séparation des SI entre les gestionnaires de réseaux (Enedis, GRDF, les ELD, RTE et GRTgaz) et leur maison-mère respective.

La CRE a poursuivi en 2016 l'analyse des accords commerciaux et financiers (ACF) conclus entre GRDF et sa maison-mère Engie dont une première phase relative aux systèmes d'information a été menée en 2014. Cet audit s'est déroulé sur la base, d'une part, de l'analyse des contrats transmis par GRDF et, d'autre part, des informations recueillies lors de réunions tenues au siège de GRDF. Le troisième dossier thématique de ce rapport expose les principales conclusions de cet audit.

La CRE s'est intéressée aux relations entre les gestionnaires de réseaux d'électricité Enedis et RTE et leurs filiales respectives afin de s'assurer (i) que les activités de leurs filiales sont réalisées dans des conditions conformes aux obligations du code de l'énergie, (ii) du respect des règles concernant la protection des informations commercialement sensibles, (iii) de l'absence de subvention par l'activité exercée en monopole et (iv) de l'absence de discrimination ou de distorsion de concurrence. Le quatrième dossier thématique de ce rapport expose les principales conclusions de cet audit.

La CRE veillera à la bonne mise en œuvre des actions qui seront décidées par les opérateurs à la suite des demandes et des recommandations qu'elle formule dans ces trois derniers dossiers afin d'améliorer le respect de leur code de bonne conduite et leur indépendance.

PARTIE 1 : **LES GESTIONNAIRES** **DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION**

1. ENEDIS

En mai 2016 ERDF est devenu Enedis.

Enedis 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 2016, il dessert environ 35 825 000 points de livraison dont 14,1 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

1.1 Synthèse

En 2015 et en 2016, Enedis a remédié à la quasi-totalité des situations de non-conformité aux dispositions du code de l'énergie pour lesquelles la CRE avait formulé des demandes dans son précédent rapport.

La CRE considère que l'indépendance d'Enedis vis-à-vis de sa maison-mère s'est renforcée en 2016 grâce à des décisions fortes, dont le changement de son nom en mai 2016 et l'engagement de reprise de son processus d'achat dans les domaines des matériels électriques et des technologies de l'information. La CRE demande à Enedis d'intégrer pleinement le principe d'indépendance dans la gouvernance de l'entreprise au cours de l'année 2017.

Les mesures déjà prises par Enedis ont notamment été décidées à la suite des constats faits dans le cadre de l'enquête sur l'achat et la pose par Enedis de compteurs et autres matériels portant le marquage « EDF ». Au vu de ces mesures, le Président de la CRE a décidé de clore cette enquête tout en demandant à Enedis de les renforcer au regard du constat de défaillance des procédures d'alerte interne et de la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance.

À cet effet, la CRE demande à Enedis de lui transmettre d'ici le 1^{er} juillet 2017 un plan d'actions visant à disposer de procédures aptes à assurer efficacement l'alerte interne et la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance. Ce plan d'actions devra décrire précisément les différentes mesures envisagées, les échéances correspondantes, ainsi que les moyens de mesurer en pratique l'efficacité des procédures.

Concernant le respect du code de bonne conduite, Enedis a tenu la quasi-totalité de ses engagements en 2015 et en 2016 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

1.2 Indépendance

1.2.1 Organisation et règles de gouvernance

Dans son précédent rapport, la CRE avait relevé que deux cadres dirigeants d'Enedis 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'Enedis de façon totalement indépendante vis-à-vis d'EDF. L'un de ces dirigeants avait déjà démissionné de son mandat de représentation de l'actionnaire d'EDF, à la date de publication du précédent rapport de la CRE, en janvier 2015. Le second a également démissionné de son mandat d'administrateur en août 2015.

À la suite d'une recommandation de la CRE, le conseil de surveillance d'Enedis avait modifié, en 2014, le mode de calcul du critère de « *free cash flow* » (flux de trésorerie), utilisé pour déterminer la rémunération des cadres dirigeants. En dépit de l'amélioration apportée, la CRE s'était inquiétée qu'avec le nouveau mode de calcul, les cadres dirigeants n'étaient pas incités à atteindre le niveau d'investissements de référence, alors qu'un éventuel dépassement conduirait à une moindre rémunération.

Les éléments transmis depuis par Enedis et EDF montrent toutefois qu'il n'y a pas eu depuis 2008 de sous-réalisation significative des investissements par rapport au niveau du budget initial adopté par le conseil de surveillance d'Enedis.

Enfin, la CRE note avec satisfaction qu'EDF a sensibilisé ses délégués régionaux et ses managers aux obligations légales liées à l'indépendance d'Enedis et de RTE à travers une note du Secrétaire général d'EDF qui a été diffusée à l'ensemble des membres du comité exécutif et relayée par ces derniers aux cadres dirigeants. Des sessions de sensibilisation pour appuyer cette note ont en outre eu lieu.

1.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

1.2.2.1 Enquête sur l'achat et la pose par Enedis de compteurs et autres matériels portant le marquage « EDF »

Chronologie de l'enquête

En juillet 2014, les services de la CRE ont eu connaissance du fait que, dans le cadre d'un programme immobilier à Paris (13^{ème} arrondissement), des compteurs portant un logo « EDF » avaient été posés à une date récente.

En septembre 2014, en réponse aux questions de la CRE, les services d'ERDF (aujourd'hui Enedis) ont indiqué que l'ancien logo EDF figurait sur la totalité des compteurs C5 posés par ERDF au cours des années précédentes.

En application des articles L. 135-1 à L. 135-16 du code de l'énergie, une enquête a été ouverte par la CRE le 10 septembre 2014 sur ces pratiques susceptibles de porter atteinte à diverses dispositions du code de l'énergie.

Au regard des éléments de réponse et des documents transmis par Enedis et EDF dans le cadre de l'enquête, l'enquêteur a établi le 21 avril 2016 deux procès-verbaux.

En mai et octobre 2016, Enedis et EDF ont transmis à l'enquêteur leurs observations sur le procès-verbal qui a été adressé à chacune d'entre elles. Les deux sociétés se sont engagées à mettre en œuvre diverses mesures pour mettre fin aux pratiques constatées et pour prévenir toute pratique analogue à l'avenir.

Le Président de la CRE a pris connaissance le 2 novembre 2016 de ces procès-verbaux et courriers d'observations d'Enedis et d'EDF.

Principaux constats de l'enquête

Marquage EDF sur les compteurs et autres équipements posés à compter de janvier 2008

L'enquête a révélé qu'Enedis avait posé des matériels comportant un marquage EDF après le 1^{er} janvier 2008, date de création d'ERDF (aujourd'hui Enedis). Ainsi, de janvier 2008 à décembre 2013, ont été posés les quantités suivantes de compteurs et autres équipements portant un marquage EDF :

- 5 022 660 compteurs C5 (CBE-BPL) ;
- 171 637 compteurs des segments de clientèle C4 et HTA ;
- 2 739 795 coffrets ;
- 531 581 matériels de téléreport ;
- 218 720 matériels de découplage 175 Hz.

L'enquête a révélé qu'aucun changement de marquage n'est intervenu dans la grande majorité des marchés de matériels électriques et que même lorsque ce changement a été pris en compte dans les Conditions Particulières d'Achat (CPA) ou dans les spécifications techniques, la pose d'équipements faisant apparaître un marquage EDF a perduré après ces modifications.

Cette situation est de nature à créer une confusion entre les pratiques de communication d'Enedis et celles d'EDF. Ces pratiques ont pu conduire les utilisateurs du réseau public de distribution à identifier à tort EDF comme étant le gestionnaire de réseau de distribution. En effet, il peut généralement être constaté que le marquage figurant sur un équipement mis à disposition d'un utilisateur est celui de l'entreprise qui en est soit le propriétaire, soit l'exploitant, soit encore le fabricant. Ces pratiques ont pu entraîner une situation de confusion sur l'identité du gestionnaire de réseau de distribution.

L'enquêteur a considéré que cette situation était discriminatoire dès lors qu'aucune référence à un fournisseur ne devrait apparaître sur un compteur. En effet, aucune mention d'un fournisseur ne devrait figurer sur les équipements et matériels nécessaires à l'exploitation d'un réseau public de distribution. EDF a ainsi bénéficié en tant que fournisseur de conditions d'accès au réseau de distribution d'ERDF différentes de celles offertes aux autres fournisseurs, en lui permettant de faire figurer sa marque sur les compteurs et autres équipements posés chez les clients. L'enquêteur a considéré que la gravité de cette atteinte au principe de non-discrimination était renforcée par l'effet des pratiques constatées, qui induisent, dans l'esprit des clients d'EDF, une association des missions du gestionnaire de réseau de distribution avec celles de ce fournisseur.

L'enquêteur a considéré que la pose massive de compteurs et autres équipements portant un marquage EDF et l'absence, avant 2014, de toute mesure visant à mettre fin à cette situation dont les dirigeants d'Enedis avaient connaissance, caractérisaient un manquement d'Enedis à son obligation d'indépendance vis-à-vis d'EDF.

Manque d'indépendance dans la conduite du processus d'achat de compteurs et autres équipements par Enedis

L'enquête a mis en évidence le fait que le rôle d'EDF au sein du processus d'achat ne se limitait pas à la simple exécution d'une stratégie d'achat et de décisions prises par Enedis, y compris sur les questions relatives au design des compteurs et autres équipements. En effet, l'encadrement des prestations d'achat de compteurs et autres équipements réalisées par EDF au profit d'Enedis résulte de plusieurs contrats et procédures qui associent EDF aux différents stades du processus d'achat. En particulier, la société EDF est associée à la prise de décision relative à la définition du besoin à un stade très en amont de la procédure d'achat. EDF intervient également dans le cadre des groupes techniques et commissions dont le rôle est de définir et, le cas échéant, de valider les stratégies d'achat.

Le processus d'achat de compteurs et autres équipements par Enedis, mis en place en 2008 à la création de la société et auquel EDF est associé, a été appliqué et a abouti à la prise de décisions d'achat massif de compteurs et autres équipements faisant apparaître un marquage EDF.

L'enquêteur a considéré que ces faits traduisaient un manque d'indépendance d'Enedis vis-à-vis d'EDF dans la conduite de son processus d'achat.

Manque d'indépendance dans la définition des spécifications techniques des compteurs et autres équipements achetés par Enedis

L'enquête a révélé que les marchés de matériels d'Enedis renvoyaient dans la majorité des cas à des spécifications techniques qui ont été rédigées avant 2008 et qui ont par conséquent été rédigées par EDF. Ces spécifications techniques font référence au logo d'EDF et ont généralement été reconduites au fil des marchés.

Parmi les nombreuses spécifications techniques transmises dans le cadre de l'enquête, seule une minorité a été rédigée ou mise à jour après le 1^{er} janvier 2008. Pour autant, seules quatre de ces spécifications techniques ont été rédigées par le distributeur, les autres spécifications ou mises à jour ayant été rédigées par EDF.

Par ailleurs, aucun des marchés conclus depuis le 1^{er} janvier 2008 ne renvoie exclusivement à des spécifications techniques rédigées par Enedis. Au contraire, pour neuf des marchés conclus après 2008, les spécifications techniques applicables ont été rédigées exclusivement par EDF et pour cinq d'entre eux, les spécifications techniques applicables ont été rédigées pour certaines par Enedis et pour d'autres par EDF.

L'enquêteur a considéré que les conditions dans lesquelles les spécifications techniques des compteurs et autres équipements sont rédigées par EDF pour le compte d'Enedis traduisaient un manquement à l'obligation d'indépendance d'Enedis vis-à-vis d'EDF.

Ineffectivité des procédures d'alerte

L'enquête a révélé qu'une seule alerte relative à la pose d'un coffret avec le logo d'EDF a été remontée au niveau national d'Enedis en 2012, sans donner lieu à aucune suite. Ce fait révèle l'ineffectivité, dans le cas d'espèce, des procédures d'alerte interne et de la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance.

L'enquêteur a considéré que la gravité de cette situation était renforcée par le fait que la commande et la pose de ces compteurs et équipements avaient impliqué un grand nombre de collaborateurs d'Enedis, à tous les niveaux hiérarchiques.

Manquements constatés par l'enquêteur

Au regard des éléments de réponse et des documents transmis par Enedis et EDF dans le cadre de l'enquête, l'enquêteur a établi le 21 avril 2016 deux procès-verbaux concluant à l'existence de manquements aux dispositions des articles L. 111-64 (confusion), L. 121-4 et L. 322-8 (non-discrimination) et L. 111-61 (indépendance) du code de l'énergie, s'agissant d'Enedis et aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie (confusion), s'agissant d'EDF.

En mai et octobre 2016, Enedis et EDF ont transmis à l'enquêteur leurs observations sur le procès-verbal qui avait été respectivement adressé à chacune d'entre elles. Par ces observations, les deux sociétés se sont engagées à mettre en œuvre un plan d'actions pour mettre fin aux pratiques constatées et pour prévenir toute pratique analogue à l'avenir.

Enedis a précisé dans ses observations que le plan d'actions proposé ne constituait en aucune manière une reconnaissance de responsabilité ou d'infraction au titre du code de l'énergie, ni une reconnaissance d'un quelconque impact sur le marché de l'électricité des manquements constatés dans le procès-verbal qui lui avait été adressé.

EDF a indiqué dans ses observations qu'elle contestait les conclusions de l'enquêteur. EDF considère que le procès-verbal de constatation de manquement qui lui a été notifié ne permet pas d'établir un manquement d'EDF aux dispositions des articles L. 111-61 et L. 111-64 du code de l'énergie.

Mesures correctrices prises par Enedis et EDF

Dans les courriers adressés à l'enquêteur en mai et octobre 2016, Enedis et EDF ont formulé des observations concernant le contenu du procès-verbal qui leur avait été adressé, ont décrit les mesures correctrices prises et ont pris des engagements.

Marquage des matériels

Le déploiement des compteurs Linky va conduire à remplacer 90% des 35 millions de compteurs C5 (compteurs des utilisateurs raccordés en BT et dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA) d'ici 2021. Depuis la fin 2016, le distributeur a intégré à ses activités de relève la pose d'un autocollant neutre sur les 10 % de compteurs non remplacés.

Depuis octobre 2016, une action spécifique est menée par le distributeur pour poser un autocollant neutre sur les 17 000 compteurs ICE (compteurs des utilisateurs raccordés en HTA). Lorsqu'elle sera achevée en 2018, plus aucun compteur ICE ne fera figurer le marquage EDF.

S'agissant des 9 millions de coffrets présents sur le réseau, ils ont été conçus afin d'empêcher toute marque de type graffiti ou tout collage d'affiche. Enedis a étudié une solution qui consiste à fixer un cache fabriqué dans un plastique aux mêmes caractéristiques isolantes que le coffret. Cette solution n'a cependant pas été mise en œuvre en raison de son coût (environ 100 M€). Enedis a indiqué que les recherches de solution pour occulter le logo EDF présent sur ces matériels se poursuivent et que les résultats seront communiqués à la CRE.

Enedis a engagé en octobre 2016 un processus de révision des documents contractuels d'achat du domaine « *matériels électriques* », ainsi que des spécifications techniques correspondantes, pour qu'ils exigent que seul le nom d'Enedis puisse être, le cas échéant, apposé sur tous les matériels.

Organisation des achats d'Enedis

S'agissant de l'organisation des achats d'Enedis, les deux sociétés ont pris les engagements suivants :

- engager la reprise par Enedis des achats de matériels électriques à partir du mois de septembre 2016, avec pour objectif de finaliser ce transfert en 2017, dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel d'EDF et d'Enedis ;
- engager rapidement un certain nombre de mesures transitoires :
 - o la présidence des Groupes Techniques Amont (GTA), dans le cadre desquels est élaborée la stratégie d'achat, sera assurée par des représentants de la direction des achats (DA) et de la direction technique d'Enedis ;
 - o la composition de la Commission Nationale d'Achats des Matériels Électriques (CNAME), dans le cadre de laquelle est validée la stratégie d'achat, sera révisée de sorte que tous les membres décisionnaires soient des responsables d'Enedis, les participants d'EDF n'étant que des invités à titre consultatif ;
 - o le contrat relatif aux achats conclu entre Enedis et EDF (contrat 512) sera révisé pour limiter et mieux contrôler les contributions de la direction des achats d'EDF, afin de renforcer le pilotage par Enedis de ses décisions stratégiques ;
- engager des évolutions avec pour objectif la reprise par Enedis de 70% des achats dans le domaine des technologies de l'information (IT) dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel d'EDF et d'Enedis ;
- engager des évolutions avec pour objectif la reprise par Enedis du pilotage stratégique de tous les achats IT réalisés avec le concours des acheteurs de la direction des achats d'EDF dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel d'EDF et d'Enedis.

Décision du Président de la CRE

Les mesures correctives prises par Enedis et EDF permettront d'occulter ou de faire disparaître progressivement tous les marquages EDF sur les compteurs et équipements à l'exception de ceux présents sur les coffrets pour lesquels la seule solution identifiée est très onéreuse. Enedis s'engage pour les coffrets à poursuivre la recherche d'une solution présentant un coût plus raisonnable et à en informer la CRE.

Les mesures correctives prises par Enedis et EDF permettront également de modifier substantiellement le processus d'achat de matériels électriques et IT en renforçant largement le rôle d'Enedis. Il est ainsi mis fin à une situation où les responsabilités d'Enedis et d'EDF, bien que définies en théorie, s'avéraient en pratique beaucoup trop intriquées pour considérer Enedis comme suffisamment indépendant d'EDF. Enedis continuera à recourir à des contrats avec EDF pour certains achats groupés dans le domaine des technologies de l'information, ce qui lui permet notamment de bénéficier de prix plus avantageux.

Au regard de ces différentes mesures qu'Enedis et EDF se sont respectivement engagées à mettre en œuvre pour mettre fin aux pratiques constatées et pour prévenir toute pratique analogue à l'avenir, et dans le contexte de l'évolution importante constituée par le changement de marque et d'identité sociale du distributeur, le Président de la CRE a informé Enedis et EDF par lettres du 5 décembre 2016, de sa décision, à ce stade, de ne pas saisir le comité de règlement des différends et des sanctions de la CRE.

Le Président de la CRE a précisé que la CRE serait attentive à la mise en œuvre effective par Enedis de l'ensemble des mesures annoncées. À cet effet, Enedis informera régulièrement la CRE de l'état d'avancement de chacune d'entre elles. Le Président de la CRE a attiré l'attention d'Enedis et d'EDF sur la nécessité de respecter strictement les échéances contenues dans leurs engagements. Le non-respect de l'une de ces échéances serait susceptible de remettre en cause sa décision.

Par ailleurs, cette enquête a révélé une ineffectivité des procédures d'alerte interne et de sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance.

En effet, alors que la commande et la pose des compteurs et équipements ont impliqué un grand nombre de collaborateurs d'Enedis à tous les niveaux hiérarchiques, le fait que seule une alerte relative à la pose d'un coffret marqué EDF ait été remontée au niveau national et qu'elle n'ait donné lieu à aucune suite est très préoccupant à cet égard.

Les observations d'Enedis sur cette question se limitent, au-delà du rappel de quelques éléments d'organisation (correspondants code de bonne conduite, formation via l'outil TINO) qui n'ont pas substantiellement évolué, à mentionner, d'une part, le passage d'un management à deux niveaux hiérarchiques et, d'autre part, le projet de déploiement associé au changement de nom d'Enedis, qui sera l'occasion de lancer une action « *détection des écarts* » pour sensibiliser l'ensemble des agents à la question de la confusion d'image. Ces éléments, qui ne concernent qu'un domaine limité, ne répondent pas à la question plus générale de l'ineffectivité des procédures d'alerte interne et de la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance posée par cette enquête. En conséquence, les mesures annoncées doivent être renforcées.

À cet effet, le Président de la CRE a demandé à Enedis de transmettre à la CRE d'ici le 1^{er} juillet 2017 un plan d'actions visant à rendre effectives les procédures d'alerte interne et de sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance. Ce plan d'actions devra décrire précisément les différentes mesures envisagées, les échéances correspondantes, ainsi que les moyens de mesurer en pratique l'effectivité des procédures.

Évolutions attendues par la CRE

Au regard de l'ampleur des pratiques révélées par cette enquête, la CRE sera particulièrement attentive à la bonne mise en œuvre, d'une part, des engagements pris par Enedis et EDF et, d'autre part, des demandes qui leur ont été adressées par le Président de la CRE.

1.2.2.2 Distribution d'actions

Enedis a fait le choix de majorer le plafond d'abondement aux placements de l'intéressement et versements volontaires de ses agents en cas de versement sur les fonds Actions EDF.

Cette pratique conduit notamment à placer de nombreux agents d'Enedis dans une situation de conflits d'intérêts, où ils doivent agir de manière non discriminatoire, tout en détenant des actions du fournisseur historique.

Par ailleurs, en cas d'attribution d'actions EDF au sein du groupe, les agents d'Enedis seraient traités comme les agents des autres filiales du groupe EDF. Le cas échéant, cette situation conduirait également à la même difficulté que celle soulevée précédemment.

La CRE demande à EDF et à Enedis de mettre fin, dans un premier temps pour ses cadres dirigeants, à la pratique d'abondement optionnel en cas de placement de l'intéressement sur les fonds Actions EDF et, le cas échéant, à la pratique de distribution d'actions EDF. La CRE recommande par ailleurs à Enedis d'étudier l'évolution de sa politique générale de rémunération afin que l'ensemble des agents ne puissent être rémunérés à travers une distribution d'actions EDF.

1.2.2.3 Événements rassemblant Enedis et EDF

La CRE accueille très favorablement l'absence de participant d'Enedis à la prochaine édition d'un séminaire innovation d'EDF ainsi que d'un challenge rassemblant les communicants du groupe.

Pour autant, certaines relations entre les personnels d'Enedis et d'EDF perdurent. Les agents d'Enedis participent notamment aux événements et réunions suivants organisés par le groupe EDF :

- le « Top 200 », organisé une à deux fois par an, à l'occasion duquel le groupe met en perspective les orientations stratégiques d'EDF, les grandes modifications d'organisation ou de management et les changements industriels, économiques ou sociétaux, les valeurs du groupe ;
- des réunions relatives à l'innovation ;
- les séminaires pour les jeunes cadres (« 2 days together ») qui présentent les enjeux du futur et l'évolution des métiers afférents. Les cadres rencontrent les représentants de chaque grand métier du groupe ;
- des réunions dédiées à l'animation de filières métiers qui sont organisées sous forme de conventions annuelles, biennales voire exceptionnelles selon le domaine. Elles regroupent les principaux managers ou cadres d'une filière métier, telle que la communication, la finance, la DRH.

La CRE considère que ces différents séminaires et réunions thématiques sont de nature à transmettre aux salariés d'Enedis une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant l'EVI. Une telle situation est de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE demande à Enedis de définir des lignes directrices permettant à ses agents de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, de mettre en place un suivi de la participation de ses agents à de tels événements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Les lignes directrices qui seront définies par Enedis devront permettre, d'une part, d'assurer le respect du principe d'indépendance et, d'autre part, d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et la maison-mère.

En particulier, en ce qui concerne les cadres dirigeants, ces lignes directrices devraient notamment définir les catégories d'événements et identifier ceux auxquels ils ne devraient plus se rendre.

Par ailleurs, la CRE constate que, par le passé, le Président Directeur général d'EDF a participé à des séminaires internes d'Enedis. La CRE considère que cette participation est de nature à transmettre aux salariés une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant l'EVI. En outre, une telle situation est également de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE recommande donc à Enedis de veiller à ce que, si EDF est convié à des séminaires internes, Enedis convie également d'autres fournisseurs ou producteurs.

1.2.3 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

1.2.3.1 Pratiques de communication

Depuis la création du gestionnaire de réseaux de distribution en 2008, la CRE avait constaté dans ses rapports successifs que l'identité sociale et le logo d'ERDF étaient excessivement proches de ceux d'EDF. Ces similitudes, qui prêtaient à confusion, étaient contraires aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie qui dispose que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque* ». Cet objectif de non-confusion vise en particulier à permettre aux consommateurs du marché de détail de percevoir le GRD et sa maison-mère, fournisseur et producteur, comme deux acteurs indépendants et distincts.

Dans son précédent rapport, la CRE avait souligné l'ampleur et le cumul des facteurs de confusion entre l'ancien nom ERDF et EDF. En conséquence, elle avait demandé, d'une part, au GRD de procéder à un changement majeur des éléments constitutifs de sa marque pour mettre fin à cette confusion et, d'autre part, au GRD et à sa maison-mère de lui transmettre 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 a fait réaliser début 2015 un sondage qui a notamment mis en évidence une réelle confusion dans l'esprit d'une partie importante des personnes interrogées sur les missions assurées respectivement par le GRD et par EDF. Par ailleurs, ce sondage a fait apparaître un taux de confusion significatif entre les marques et les identités des gestionnaires de réseaux de distribution (ERDF et GRDF) et celles des fournisseurs historiques (EDF et GDF SUEZ).

En juin 2015, le GRD a proposé à la CRE une évolution de la marque ERDF accompagnée d'un plan d'actions. Dans sa délibération du 23 juin 2015, la CRE a cependant considéré que « *les facteurs de différenciation proposés par ERDF en juin 2015 pourraient ne pas suffire à compenser les facteurs de confusion qui subsistent par ailleurs (proximité phonétique et conceptuelle, proximité de certaines couleurs, proximité des sigles et des dénominations sociales) dans un contexte où la marque « EDF » possède un caractère distinctif exceptionnel* ». En

application des articles L. 135-1 à L. 135-16 du code de l'énergie, une enquête a été ouverte par la CRE le 23 juin 2015 sur ces pratiques susceptibles de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Le Président de la CRE, ayant pris connaissance du procès-verbal établi par l'enquêteur le 26 juin 2015 et des observations du GRD et d'EDF, a saisi le comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE, le 20 juillet 2015, d'une demande de sanctions à l'encontre des deux sociétés, dont l'instruction a conduit au changement de l'identité sociale, du sigle associé et de la marque de la société ERDF devenue Enedis à compter du 1^{er} juin 2016.

La CRE note avec satisfaction que ce nouveau nom ne porte plus à confusion avec la marque utilisée par le fournisseur historique EDF.



Le planning prévisionnel du déploiement opérationnel de cette nouvelle marque s'étalera au maximum sur 24 mois avec une installation de la marque en interne comme en externe (vêtements, véhicules, supports de communication, etc.). Fin 2016, Enedis indique que 60 % des chantiers prévus ont déjà été réalisés. Concernant les compteurs évolués Linky, l'ensemble des matériels produits et notamment les matériels de série qui sont déployés sur le terrain depuis septembre 2015 ne comporte aucune marque ERDF.

S'agissant du déploiement de la nouvelle marque dans ses systèmes d'information, Enedis accorde une priorité au traitement des éléments les plus visibles à l'externe. Plus de 94 % des applications à visibilité externe auront été actualisées à la fin du premier trimestre 2017 à travers une mise à jour respectivement du design (logo/nom/graphisme), des éditiques (courriers/emails/docs...) et des URL.

En complément de ce déploiement, Enedis a également intégré une dimension « *conformité* » en se focalisant sur la détection d'éventuelles situations de confusion entre le GRD et EDF et la correction des écarts. Enedis a notamment mis en place un outil d'enregistrement des écarts accessibles à ses salariés.

La CRE demande à Enedis de veiller au bon déroulement de son projet de déploiement de sa nouvelle marque et de continuer son travail d'identification d'éventuelles situations de confusion entre Enedis et EDF.

Les dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie prévoient que le fournisseur historique doit également s'abstenir de toute confusion avec le gestionnaire de réseau de distribution. À cet effet, la CRE avait demandé dans son précédent rapport à EDF de lui transmettre, comme Enedis, un plan des actions à mettre en œuvre pour supprimer les risques d'association par le grand public entre EDF et le gestionnaire de réseau de distribution et ainsi supprimer toute confusion possible.

Les nouvelles conditions générales de vente du tarif réglementé de vente (TRV) bleu ont été déployées pour tenir compte du nouveau nom d'Enedis. Les factures des clients particuliers font également mention d'Enedis. S'agissant des professionnels, il sera fait mention d'Enedis sur leurs factures à côté du numéro de dépannage à compter d'avril 2017.

EDF a également réalisé une action de mise à jour de l'identité visuelle d'Enedis sur ses supports de communication numérique et papier, et précise explicitement sur les documents de sa communication externe qui font référence aux activités d'Enedis (comme par exemple la relève) que ces activités sont réalisées par le GRD. EDF a par ailleurs réalisé un recensement des références au GRD sur son site Internet. L'analyse de l'ensemble de ces documents devrait se terminer prochainement.

La CRE demande à EDF de veiller à la bonne mise en œuvre de l'ensemble de ces actions et de poursuivre ses efforts pour éviter toute confusion avec Enedis.

Par ailleurs, Enedis et EDF ont conclu en 2013 une convention de communication 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.

La CRE note avec satisfaction qu'EDF a réalisé un guide de sensibilisation de ses agents aux règles d'indépendance des gestionnaires de réseaux, notamment concernant la communication financière du groupe EDF, afin d'assurer une application effective de la convention de communication.

Une nouvelle version de cette convention de communication conclue entre EDF et Enedis prévoit quelques améliorations. Enedis a également publié cette convention sur son site Internet destiné au grand public. En complément, Enedis a élaboré un guide de sensibilisation au bon usage des médias sociaux à destination de ses agents afin de leur donner des conseils pour une utilisation des médias à titre professionnel.

Selon les termes de cette convention, Enedis ne doit plus faire mention de sa position de filiale d'EDF sauf dans les cas où cela reste indispensable, par exemple pour la communication financière. Dans de tels cas, la CRE recommande, comme dans ses précédents rapports, que sa qualité de filiale indépendante du groupe EDF soit alors précisée. Dans les autres cas, la CRE considère que le fournisseur historique doit s'abstenir de faire mention du lien de filialisation avec le distributeur.

La CRE constate toutefois que certaines pratiques d'EDF sont en écart avec cette convention. Ainsi, dans le cadre d'une émission de radio le 18 octobre 2015 sur Europe 1, le Président Directeur général d'EDF a abordé diverses questions relatives aux missions des gestionnaires de réseaux publics de transport et de distribution d'électricité. Les propos tenus ont été de nature à entretenir, voire à renforcer, la confusion entre les rôles respectifs d'EDF et des gestionnaires de réseaux. Cette communication ne respectait pas les principes de la convention de communication. En conséquence, la CRE a demandé à EDF de veiller au respect de cette convention de communication ainsi qu'aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Enfin, la CRE avait constaté dans son précédent rapport que certains contrats en matière de communication, dont Enedis bénéficie à travers le groupe EDF, prévoyaient des prestations de coordination avec les autres entités du groupe EDF bénéficiant de ces mêmes contrats. Des avenants ont été conclus avec les sociétés concernées afin d'exclure les prestations de coordination (hors communication de crise) incluant la communication d'Enedis.

1.2.3.2 Échange de données

Dans son précédent rapport, la CRE avait constaté qu'Enedis 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 CRE avait souhaité disposer d'éléments permettant, d'une part, de démontrer que le périmètre des informations réellement échangées respecte la confidentialité des ICS et le principe de non-discrimination et, d'autre part, de s'assurer que les flux échangés avec EDF ne créent aucune discrimination par rapport à ceux échangés avec les autres acteurs.

Enedis s'était engagé à réaliser une analyse des flux de données échangées avec EDF à travers les différents systèmes d'information. Les informations initialement transmises par Enedis au régulateur n'avaient pas permis 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'Enedis.

En conséquence, la CRE avait demandé à Enedis de lui transmettre une version plus détaillée et mise à jour de la description et de l'analyse des flux de données échangées avec EDF ainsi que, pour chaque flux de données échangées avec EDF, l'emplacement dans sa Documentation Technique de Référence des documents les décrivant précisément. La CRE avait également demandé à Enedis de réviser 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.

En réponse à ces demandes, Enedis a transmis un inventaire exhaustif des échanges de données entre le GRD et EDF, mis à jour pour tenir compte des évolutions décidées au cours des dernières années.

Tout d'abord, Enedis envoie depuis mars 2015 ses statistiques directement à l'observatoire des statistiques du Ministère en charge de l'énergie, en ne passant plus par l'intermédiaire d'EDF. En complément, Enedis publie mensuellement ses bilans énergétiques sur son site Internet¹ qui restituent les volumes d'énergie injectés, soutirés, produits ou consommés à la maille Enedis. Le contrat précédemment conclu entre Enedis et EDF qui couvrait ces informations a fait l'objet d'une importante refonte et ne contient plus aucun flux de données d'Enedis vers EDF.

¹ Le bilan électrique mensuel d'Enedis est disponible à l'adresse suivante : <http://www.enedis.fr/le-bilan-electrique>.

Enedis a publié la liste des données fournies à EDF en tant qu'acheteur obligé qui figurent dans le contrat actuellement en vigueur. Enedis s'engage également à mettre à jour cette liste en cas de modification des informations transmises entre Enedis et EDF dans le cadre de l'obligation d'achat.

Concernant l'obligation d'achat, le contrat actuellement en vigueur entre Enedis et EDF devrait être remplacé courant 2017 par deux nouveaux contrats. Un contrat sera conclu entre Enedis et EDF concernant les informations échangées pendant la phase d'élaboration des contrats d'obligation d'achat. Dans un second temps, un contrat sera conclu entre Enedis et chacun des acheteurs agréés, dont EDF, concernant les informations échangées pendant la phase d'exécution des contrats d'obligation d'achat.

Concernant les flux échangés avec EDF en tant que fournisseur et responsable d'équilibre, Enedis précise qu'ils sont également publiés. Le contrat GRD-F conclu entre Enedis et EDF, pour les sites en offres de marché, est identique à celui conclu par les autres fournisseurs d'électricité avec Enedis et tous les échanges de données s'effectuent à travers SGE par échanges de flux. Enedis et EDF ont également signé deux contrats GRD-RE, l'un pour le périmètre d'EDF en sa qualité de responsable d'équilibre de points hors obligation d'achat et l'autre en sa qualité de responsable d'équilibre de points en obligation d'achat. Ces contrats sont identiques à ceux conclus par Enedis avec d'autres responsables d'équilibre selon Enedis. Le GRD précise que la nature des données relatives à la reconstitution des flux d'injection et de soutirage sur les périmètres d'EDF, transmises par Enedis à RTE d'une part, afin de lui permettre de calculer les écarts du responsable d'équilibre EDF, et à EDF d'autre part, sont strictement identiques à celles relatives aux autres responsables d'équilibre.

Concernant les clients d'EDF au TRV, un contrat spécifique a été conclu entre Enedis et EDF (cf. focus ad hoc). Enedis précise cependant que les flux échangés sont identiques à ceux échangés dans le cadre du contrat GRD-F conclu avec les autres fournisseurs.

S'agissant de la production hydraulique, plus de 80% des contrats spécifiques historiquement conclus avec EDF ont déjà été remplacés par des CARD-I. La CRE suivra la progression de ce chantier pour les cas résiduels.

Enfin, Enedis transmet à EDF des informations financières notamment dans le cadre de sa consolidation comptable, de la centralisation de la trésorerie d'Enedis, et de la participation d'Enedis aux programmes d'assurances du groupe EDF. À la suite d'échanges avec la CRE, Enedis s'est engagé à proposer d'ici mars 2017 une amélioration de sa procédure de *reporting* financier vers EDF concernant les risques liés aux achats relatifs à la compensation des pertes électriques afin de mieux garantir le respect des principes du code de bonne conduite.

1.2.3.3 Autres pratiques de communication

Les règlements annuels par lettre chèque à des fournisseurs ou à des clients d'Enedis comportaient la mention « *EDF Trésorerie Groupe* ». Cette mention est susceptible de porter à confusion pour le client, en laissant croire, à tort, qu'Enedis n'est pas, pour l'exercice de ses missions relatives au réseau et notamment dans ses relations avec ses utilisateurs, indépendant du fournisseur EDF. Depuis octobre 2015, les chèques envoyés par Enedis à ses clients ne comportent plus la mention « *EDF* ».

Le responsable de la conformité d'Enedis a par ailleurs demandé à l'entreprise de corriger également les virements bancaires dès lors que certains d'entre eux, tout en faisant référence à Enedis, mentionnent « *EDF* » sur les relevés bancaires des bénéficiaires en raison de l'utilisation de comptes bancaires ouverts au nom d'EDF.

Enedis s'est en conséquence engagé à ouvrir des comptes bancaires à son nom et à corriger les libellés portant à confusion avec EDF. La CRE sera attentive à la bonne mise en œuvre des engagements d'Enedis.

1.2.3.4 Séparation des systèmes d'informations (SI)

L'état des lieux de la séparation des SI d'Enedis de ceux d'EDF fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

1.2.3.5 Locaux

Au titre de sa politique immobilière, Enedis indique intégrer systématiquement la séparation vis-à-vis des entités non régulées du groupe EDF. Moins de 1,5 % de la surface des sites occupés par Enedis est encore partagée avec EDF. Une séparation des locaux ou des contrôles d'accès est systématiquement mise en place pour ces sites.

La CRE demande à Enedis de poursuivre la séparation des locaux partagés avec des entités non régulées du groupe EDF.

1.3 Respect du code de bonne conduite

1.3.1 Évolution du code de bonne conduite (CBC)

En réponse à une demande de la CRE qui figurait dans son précédent rapport, Enedis a inscrit dans son code de bonne conduite 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. La CRE note avec satisfaction que le plan d'actions d'Enedis lui a bien été transmis en 2015 et 2016. Ce plan a été actualisé pour prendre en compte les demandes ou recommandations émises en cours d'année par la CRE et le responsable de la conformité.

Par ailleurs, le code de bonne conduite d'Enedis fait également mention du principe d'indépendance depuis l'édition 2014. Enedis s'est engagé à enrichir les outils de sensibilisation de ses agents et de ses prestataires - formation initiale TINO et formation continue PEDITO - sur les aspects relatifs à l'indépendance.

La CRE demande à Enedis d'intégrer pleinement le principe d'indépendance dans la gouvernance de l'entreprise au cours de l'année 2017.

En complément, Enedis, en collaboration avec le responsable de la conformité, a travaillé sur une action de maintien des connaissances une fois la formation initiale TINO réalisée. Enedis réalise également une plaquette d'information sur le code de bonne conduite à destination des fournisseurs de travaux, relevé et branchement. A l'occasion de la refonte de l'outil d'évaluation des fournisseurs, une thématique relative au code de bonne conduite a été ajoutée. La CRE encourage Enedis dans ces différentes démarches d'amélioration continue de la formation au code de bonne conduite au sein de l'entreprise.

1.3.2 Protocole 501

Le Contrat GRD-F énonce les droits et devoirs des parties en matière d'accès au réseau public de distribution (RPD), de son utilisation et de l'échange des données, en vue de permettre au fournisseur de proposer à son client la conclusion d'un contrat unique.

Les modalités d'accès au RPD applicables aux clients au tarif réglementé de vente (TRV) d'EDF sont décrites dans un contrat conclu entre Enedis et EDF, le « *Contrat 501* », dont la 3^e version est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Les dispositions qui s'appliquent pour l'objet du Contrat 501 sont celles du Contrat GRD-F conclu entre Enedis et EDF dans sa version en vigueur. Néanmoins, pour permettre à EDF la conclusion de contrats au TRV, des dispositions spécifiques sont nécessaires. Celles-ci sont décrites dans le Contrat 501 qui est adossé au Contrat GRD-F et qui définit, d'une part, les obligations des parties concernant l'accès au RPD, son utilisation et les échanges de données nécessaires et d'autre part, les modalités d'application du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) en vigueur, en vue de permettre à EDF de proposer à ses clients la conclusion d'un contrat au TRV.

La CRE constate avec satisfaction que le GRD a publié en 2016 sur son site Internet le Contrat 501 entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016, ce qui participe d'une plus grande transparence.

La CRE a mené une analyse des modalités de ce Contrat 501 afin d'identifier si leur mise en œuvre est susceptible de porter atteinte aux principes du code de bonne conduite (non-discrimination, objectivité, transparence, indépendance, confidentialité des ICS).

Tout d'abord, les modalités de reproduction des dispositions relatives à l'accès au RPD dans les conditions générales de vente des contrats de fourniture diffèrent selon que le client est en offre de marché ou au TRV. La CRE considère que cette différence de présentation peut limiter la possibilité pour un consommateur de comparer les conditions d'accès au réseau des clients au TRV à celles des clients en offre de marché et laisser croire, à tort, qu'elles diffèrent. Ces dispositions du Contrat 501 conduisent à une différenciation de la présentation des conditions d'accès au réseau entre le fournisseur au TRV (EDF) et les fournisseurs en offre de marché. Cette différence de traitement ne semble justifiée ni au regard de leur situation respective ni au regard de l'objet du contrat GRD-F.

En conséquence, la CRE demande à Enedis et à EDF de modifier le Contrat 501 le 1^{er} juillet 2017 au plus tard, pour que les clients au TRV bénéficient des mêmes modalités de reproduction des dispositions relatives à l'accès au RPD que les clients en contrat unique.

Par ailleurs, EDF, pour ses clients au TRV, n'est pas soumis aux mêmes exigences de garantie bancaire que celles applicables pour les clients en offre de marché d'EDF ou des fournisseurs alternatifs. Enedis s'est engagé à modifier le Contrat 501 le 1^{er} juillet 2017 au plus tard, pour que le fournisseur EDF soit soumis, pour ses clients au TRV, aux mêmes exigences de garantie bancaire que celles qui sont applicables à l'ensemble des fournisseurs pour leurs clients en contrat unique en application du modèle de Contrat GRD-F.

La CRE suivra avec attention la mise en œuvre de cet engagement d'Enedis.

Le Contrat 501 en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016 ne précise plus que les règles spécifiques qu'il prévoit pour le calcul du TURPE ne s'appliquent que lorsque le dispositif de comptage ne permet pas de gérer à la fois les paramètres permettant la facturation du TURPE et ceux permettant la facturation du TRV. La CRE demande à Enedis et à EDF de modifier le Contrat 501 pour que les règles spécifiques décrites dans son annexe 501-1 pour le calcul du TURPE ne s'appliquent que lorsque le dispositif de comptage ne permet pas de gérer à la fois les paramètres permettant la facturation du TURPE et ceux permettant la facturation du TRV.

Enfin, la CRE demande à Enedis et à EDF de s'engager sur un plan d'actions pour réduire progressivement le nombre de sites concernés par les dispositions du Contrat 501 dérogatoires au modèle de contrat GRD-F. Ce plan d'actions devra être assorti de jalons intermédiaires et de l'échéance à laquelle il sera mis fin au Contrat 501. Il conviendra de définir les échéances au regard notamment de la date d'entrée en vigueur du TURPE HTA-BT.

1.3.3 Transparence, objectivité, non-discrimination

Des progrès ont été réalisés les années précédentes par Enedis, 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. À la suite de la demande de la CRE, Enedis a procédé au recensement de l'ensemble des documents adressés aux clients finals par ou pour le compte du GRD.

Les courriers nationaux et locaux ainsi que les brochures ont été mis à jour. Enedis a en outre réalisé un premier contrôle interne des documents qui indiquait un taux de conformité de 80%. Concernant les courriers et documents laissés par les prestataires d'Enedis, notamment les entreprises de relève et de pose de compteurs Linky, Enedis effectue des contrôles en région.

Par ailleurs, Enedis s'était engagé il y a plusieurs années à publier des procédures et documents permettant aux clients coupés de donner suite. Dans son précédent rapport, la CRE a déploré que cet engagement n'ait toujours pas été mis en œuvre. Un client coupé n'était informé ni des modalités pratiques de dépôt d'une demande d'indemnisation ni des conditions dans lesquelles une telle demande est traitée par Enedis.

Enedis a depuis publié une version pédagogique de la procédure d'indemnisation qui indique de façon indicative en euros les indemnités que peuvent recevoir les consommateurs concernés².

Enfin, tous les modèles de conditions particulières ont été publiés dans la documentation technique de référence d'Enedis, comme le gestionnaire de réseau s'y était engagé.

1.3.4 Traitement des réclamations

La CRE a mené en 2013 un audit relatif au traitement des réclamations par Enedis au niveau national et au niveau local. Les réclamations sont en effet un outil important pour mieux prendre en compte les attentes des consommateurs. À la suite de cet audit, en réponse aux demandes et recommandations de la CRE, Enedis a mis en place différentes actions qui se sont poursuivies pour certaines d'entre elles en 2015 et 2016. Enedis a notamment élaboré une méthode plus précise de qualification des réclamations relevant d'un non-respect du code de bonne conduite et de calcul de leur taux.

Enedis a en outre lancé son projet « *écoute client* » qui intègre un traitement statistique des causes des réclamations et la mise en œuvre d'actions correctrices correspondantes. Ce mécanisme est maintenant opérationnel et Enedis fait état de ses actions dans son rapport annuel 2015 relatif à la qualité de service.

1.3.5 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

En réponse aux demandes de la CRE, Enedis s'était engagé à revoir la rédaction des modèles d'engagements individuels de confidentialité afin de la rendre plus pédagogique en vue de clarifier que les informations confidentielles, transmises par Enedis à des personnels 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.

Les nouveaux modèles d'engagement individuel de confidentialité pour les personnels EDF travaillant pour le compte d'Enedis dans les domaines des achats, de la R&D, des systèmes d'information et des télécom, permettent maintenant de clarifier de façon plus pédagogique que les informations confidentielles transmises par Enedis aux personnels EDF concernés, 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. Enedis précise que le modèle retenu est étendu au fur et à mesure de la signature de contrats de prestations lorsque la nature des prestations le justifie.

² La procédure d'indemnisation est disponible à l'adresse suivante : <http://www.enedis.fr/reagir-une-perturbation-de-l'alimentation-electrique-de-votre-logement#onglet-duree-de-coupure-6-heures-consecutives>.

1.3.6 Les suites de l'audit relatif au traitement des demandes de raccordement

La CRE a réalisé les 17 et 18 mars 2014 à Toulouse, un audit régional du traitement par Enedis 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.

Dans son précédent rapport, la CRE avait exposé les principales conclusions de cet audit. La CRE note avec satisfaction que les recommandations ont bien été suivies d'actions de la part d'Enedis afin de corriger les problèmes identifiés lors de cet audit.

Enedis a notamment rédigé et diffusé une consigne métier en 2015 afin de s'assurer de l'enregistrement de la véritable date de réception de la proposition technique et financière signée, avec conservation d'une pièce attestant de cette date, et afin de 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.

Afin de mieux détecter et 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, Enedis a fait réaliser dans ses directions régionales un contrôle interne à partir d'un échantillon d'affaires fourni par au plan national. Le contrôle interne a été achevé en mai 2015. Dans une région, le taux de conformité est anormalement bas. Enedis précise qu'un rappel des règles auprès de toutes les régions, notamment au sein de cette région, a été réalisé. Un nouveau contrôle sur les affaires 2016 de cette région est en cours. La CRE demande à Enedis de lui transmettre les résultats de ce contrôle et de mettre en place, le cas échéant, un plan d'actions afin d'améliorer le taux de conformité des dossiers.

Enedis a également mis en place un suivi des envois de courriers de relance au client 10 jours avant la caducité de la proposition de raccordement et a modifié 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.

Concernant les trames de proposition technique et financière (PTF), Enedis a élaboré une note interne pour les PTF HTA et BT ainsi que pour les conventions de raccordements BT afin de formaliser les modalités de renseignement de ces documents. La note interne pour les conventions de raccordement dans le domaine de tension HTA sera diffusée d'ici la fin du premier trimestre 2017. Cette note interne renforce également 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. Enedis guide le rédacteur de la PTF en indiquant une fourchette standard de délai par type de travaux et mentionne la nécessité d'indiquer la justification en cas de délai non standard.

Enedis a également fait 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 Enedis pour élaborer la PTF, soient présentées sous une forme plus pédagogique à travers des commentaires plus explicites à destination du demandeur de raccordement. Concernant l'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, Enedis a bien diffusé une consigne métier interne pour les situations où la modification de file d'attente survient entre l'envoi de la PTF et l'acceptation de la PTF. Toutefois, il n'existe actuellement aucune procédure d'information du client dont la PTF a été acceptée lorsque la file d'attente se vide. La CRE demande donc à Enedis de prévoir et de mettre en œuvre une telle procédure.

Enedis a également conclu une convention avec RTE afin 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.

Les Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables (S3REnr) peuvent être adaptés dans certaines limites pour permettre des transferts de capacités réservées d'un poste source à l'autre, notamment par le transfert de matériels. La CRE note qu'Enedis a publié dans sa documentation technique de référence la description de la procédure de la mise en œuvre de cette « *clause de souplesse* », remplacée depuis par une clause de transfert. Enedis met à jour au fil de l'eau son site Caparéseau pour les transferts validés.

De façon plus générale, la CRE avait recommandé à Enedis 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. Enedis indique qu'il utilisera uniquement des trames de contrat rendues publiques, publiées sur son site Internet ou ayant fait l'objet d'un partage et d'un accord au sein du Comité de concertation des producteurs.

Enfin, la CRE avait constaté que les outils informatiques dont disposent les équipes opérationnelles en charge du traitement des demandes de raccordement ne permettaient pas de tracer de façon satisfaisante ni les échanges entre Enedis 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. Enedis a étudié la

possibilité d'adapter ses systèmes d'information afin notamment d'assurer une meilleure traçabilité et de faciliter les différentes étapes de la gestion des dossiers dont sont chargés les agents du GRD. Enedis considère toutefois qu'une telle fonctionnalité nécessite une évolution profonde des SI. Une première évolution du SI a été réalisée pour améliorer la traçabilité des jalons d'échange avec le producteur.

1.3.7 Responsable de la conformité

Au terme des années 2015 et 2016, le responsable de la conformité, Monsieur Bruno Chefson, a réalisé des audits et des contrôles qui l'ont conduit à souligner, d'une part, l'absence au sein d'Enedis de cas avérés de discrimination à l'égard des clients ou des fournisseurs et, d'autre part, la mise en œuvre du plan d'actions unique relatif au code de bonne conduite qui a conduit à structurer et à stimuler les actions destinées à faire progresser l'entreprise.

Depuis sa nomination, le responsable de la conformité a notamment porté une action de sensibilisation des comités de direction nationaux et régionaux aux enjeux et contextes liés au code de bonne conduite et a travaillé sur un outil pédagogique de rafraîchissement des fondamentaux relatifs au code de bonne conduite.

Par ailleurs, le responsable de la conformité a réalisé un audit portant sur la protection et la communication des informations détenues par Enedis et sur les relations clients associées aux interruptions de fourniture et au dépannage. En 2016, il a audité le risque de non-conformité au code de bonne conduite au sein des différents processus.

Enfin, Enedis a mis en place en 2014 un Comité de Conformité des Achats au groupe EDF (CCA) afin d'améliorer le contenu et le cadre contractuel de ses dépenses liées aux achats de prestations au groupe EDF. Le responsable de la conformité a appuyé l'action conduite par le CCA. La CRE recommande à Enedis de consolider et renforcer le fonctionnement et l'implication du CCA.

1.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

Enedis et EDF : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Fin de la situation du cadre dirigeant d'Enedis qui représentait EDF au sein d'un organe de gouvernance d'une société localisée à l'étranger.

Sensibilisation des délégués régionaux d'EDF et de ses managers aux obligations légales liées à l'indépendance d'Enedis et de RTE.

Changement de nom d'ERDF en Enedis qui ne porte plus à confusion avec la marque utilisée par le fournisseur EDF.

Absence sur les compteurs Linky, dans le cadre de leur déploiement général, de mention portant à confusion avec la marque utilisée par le fournisseur EDF.

Intégration, dans le cadre du déploiement de la nouvelle marque Enedis, d'une dimension « *conformité* » en se focalisant sur la détection d'éventuelles situations de confusion entre le GRD et EDF et la correction des écarts.

Déploiement des nouvelles conditions générales de vente du tarif réglementé de vente (TRV) pour tenir compte du nouveau nom d'Enedis et ajout, sur les factures des clients particuliers d'EDF, de la mention d'Enedis.

Mise à jour de l'identité visuelle d'Enedis sur les supports de communication numérique et papier d'EDF qui précisent explicitement sur les documents qui font référence aux activités d'Enedis que ces activités sont réalisées par le GRD.

Publication de la convention de communication conclue entre Enedis et EDF.

Modification des contrats conclus par EDF en matière de communication, dont Enedis bénéficie à travers le groupe EDF, afin d'en exclure explicitement toute prestation de coordination média incluant la communication d'Enedis.

Enedis et EDF : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Transmission d'un inventaire exhaustif des échanges de données entre Enedis et EDF, mis à jour pour tenir compte des évolutions décidées au cours des dernières années.

Envoi des statistiques d'Enedis directement à l'observatoire des statistiques du Ministère en charge de l'énergie, en ne passant plus par l'intermédiaire d'EDF.

Publication mensuelle des bilans énergétiques d'Enedis.

Refonte des contrats conclus entre Enedis et EDF en fonction des flux de données réellement échangés et publication de la liste des données et des flux échangés.

Inscription dans le code de bonne conduite d'Enedis d'un engagement à transmettre à la CRE, chaque année, un plan d'actions unique en réponse à ses demandes et aux recommandations formulées par le responsable de la conformité.

Transmission à la CRE d'un plan d'actions en 2015 et 2016 en réponse à ses demandes qui a été actualisé pour prendre en compte les recommandations du responsable de la conformité.

Enrichissement des outils de sensibilisation des agents d'Enedis et de ses prestataires sur les aspects relatifs à l'indépendance.

Amélioration des actions de formation au code de bonne conduite au sein d'Enedis et auprès des fournisseurs de travaux, relevé et branchement.

Publication du Contrat 501 conclu entre Enedis et EDF qui décrit les modalités d'accès au RPD applicables aux clients au TRV d'EDF.

Recensement de l'ensemble des documents adressés aux clients finals par ou pour le compte du GRD et mise à jour de 80 % des courriers nationaux et locaux, ainsi que les brochures à destination des clients finals, afin d'expliquer de façon plus pédagogique les missions du GRD.

Publication d'une version pédagogique de la procédure d'indemnisation des clients coupés qui indique de façon indicative en euros les indemnités que peuvent recevoir les consommateurs concernés.

Publication de tous les modèles de conditions particulières dans la documentation technique de référence.

Mise en place des différentes actions pour répondre aux demandes et recommandation de la CRE concernant le traitement des réclamations.

Lancement du projet « écoute client » qui intègre un traitement statistique des causes des réclamations et la mise en œuvre d'actions correctrices correspondantes.

Révision de la rédaction des modèles d'engagements individuels de confidentialité afin de la rendre plus pédagogique.

Prise en compte des recommandations de l'audit réalisé en 2014 par la CRE concernant le traitement des demandes de raccordement.

Enedis et EDF : principales évolutions attendues

Mettre en œuvre les engagements pris par Enedis et EDF à la suite de l'enquête de la CRE sur l'achat et la pose par Enedis de compteurs et autres matériels portant le marquage « EDF ».

Transmettre à la CRE d'ici le 1^{er} juillet 2017 un plan d'actions visant à disposer de procédures aptes à assurer efficacement l'alerte interne et la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance.

Mettre fin, dans un premier temps pour les cadres dirigeants d'Enedis, à la pratique d'abondement optionnel en cas de placement de l'intéressement sur les fonds Actions EDF et, le cas échéant, à la pratique de distributions d'actions EDF.

Étudier l'évolution de la politique générale de rémunération d'Enedis afin que l'ensemble des agents ne puissent être rémunérés à travers une distribution d'actions EDF.

Définir des lignes directrices permettant aux agents d'Enedis de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier.

Mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis à de tels événements ou réunions et transmettre un bilan annuel à la CRE.

Si EDF est convié à des séminaires internes d'Enedis, veiller à convier également d'autres fournisseurs ou producteurs.

Veiller au bon déroulement du projet de déploiement de la nouvelle marque Enedis et continuer le travail d'identification d'éventuelles situations de confusion entre Enedis et EDF.

Faire mention d'Enedis, à côté du numéro de dépannage, sur les factures d'EDF à destination de ses clients professionnels.

Poursuivre les efforts engagés par EDF afin d'éviter toute confusion avec Enedis.

Veiller au respect par EDF de la convention de communication conclue avec Enedis ainsi qu'aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Améliorer la procédure de *reporting* financier d'Enedis vers EDF concernant les risques liés aux achats relatifs à la compensation des pertes électriques afin de mieux garantir le respect des principes du code de bonne conduite.

Mettre en œuvre les engagements d'Enedis visant, d'une part, à supprimer les mentions portant à confusion avec EDF sur les virements et chèques émis par Enedis et, d'autre part, à posséder ses propres comptes bancaires.

Poursuivre la séparation des locaux.

Intégrer pleinement le principe d'indépendance dans la gouvernance de l'entreprise au cours de l'année 2017.

Modifier le Contrat 501, conclu entre Enedis et EDF pour les clients au TRV, pour prendre en compte les différentes demandes de la CRE et notamment s'engager sur un plan d'actions pour réduire progressivement le nombre de sites concernés par les dispositions du Contrat 501 dérogoires au modèle de contrat GRD-F.

Mettre en place, selon les résultats des contrôles prévus, un plan d'actions afin d'améliorer le taux de conformité des dossiers de raccordement en ce qui concerne la saisie de la date d'entrée en file d'attente.

Prévoir et mettre en œuvre une procédure d'information du client dont la PTF a été acceptée lorsque la file d'attente se vide.

Consolider et renforcer le fonctionnement et l'implication du comité de conformité des achats au groupe EDF.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques.

2. GRDF

GRDF est le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) de gaz naturel, détenu à 100 % par Engie, représentant 96 % des quantités de gaz naturel distribuées en France. Au 30 septembre 2016, il dessert environ 10 903 000 points de livraison dont 23,8 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

2.1 Synthèse

Les demandes et recommandations formulées par la CRE dans son précédent rapport ont conduit GRDF à mettre en œuvre en 2015 et 2016 une très large majorité des améliorations qui avaient été identifiées dans le précédent rapport de la CRE : en particulier, GRDF a engagé la mise en œuvre du projet « *SI Transformant* » qui vise à le rendre beaucoup plus indépendant du groupe Engie en matière de prestations informatiques.

Toutefois, la CRE a constaté qu'un petit nombre de cadres dirigeants de GRDF, dont certains membres du comité exécutif, sont employés par le groupe Engie et mis à disposition de GRDF. Cette situation est de nature à remettre en cause l'indépendance des personnes concernées et de GRDF. En conséquence, la CRE considère que les cadres dirigeants concernés ne sauraient rester durablement employés par Engie et demande à GRDF de lui transmettre d'ici la fin du premier semestre 2017, et de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais et en tout état de cause d'ici la fin du premier semestre 2018, un plan d'actions pour mettre fin à cette situation.

Par ailleurs, la CRE considère que l'utilisation par Engie de la marque « *Tarif Réglementé Gaz GDF SUEZ* », ainsi que certaines pratiques de communication d'Engie et de GRDF sont de nature à faire perdurer la confusion entre GRDF et le fournisseur historique. La CRE demande à GRDF et à Engie de prendre les mesures nécessaires pour y remédier.

Concernant le respect du code de bonne conduite, GRDF a tenu la quasi-totalité de ses engagements en 2015 et en 2016 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS) notamment dans le cadre du traitement des réclamations reçues.

2.2 Indépendance

2.2.1 Organisation et règles de gouvernance

2.2.1.1 Indépendance des personnes

La CRE avait relevé dans son précédent rapport que les statuts de GRDF retenaient une définition étroite du champ d'application de l'article L. 111-66 du code de l'énergie relatif à l'absence de cumul d'activité concernant les responsables de la gestion du GRD. 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'à la France. Les statuts de GRDF ont depuis été mis à jour pour élargir cette restriction à l'Espace économique européen.

En réponse à une demande de la CRE, les statuts de GRDF ont également été modifiés afin d'indiquer que « *la rémunération fixe et variable du directeur général est déterminée selon des critères objectifs liés à la performance de la seule Société GRDF ou selon des critères objectifs ne faisant pas intervenir la performance de la maison mère ou de société de production ou de fourniture du Groupe ENGIE afin d'assurer le plein respect des dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie* ».

L'article 26-2-b de la Directive 2009/73/CE précise que « *des mesures appropriées doivent être prises pour que les intérêts professionnels des responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution soient pris en considération de manière à leur permettre d'agir en toute indépendance* ».

La CRE a cependant découvert fin 2016 qu'un petit nombre de cadres dirigeants, dont certains membres du comité exécutif de GRDF, sont mis à disposition de GRDF par le groupe Engie.

Cette situation de mise à disposition est formalisée par des contrats, dont la CRE a pris connaissance, et qui ont pour conséquence que plusieurs décisions concernant notamment la rémunération de ces cadres ou les responsabilités qui leur sont confiées, que GRDF devrait pouvoir prendre en toute indépendance, nécessitent l'accord du groupe Engie. En outre, chaque cadre dirigeant concerné est en CDI avec le groupe Engie et bénéficie, à l'issue de la mise à disposition chez GRDF, d'un droit à une nouvelle affectation au sein du groupe Engie dans un poste équivalent en termes de niveau de responsabilité et de rémunération.

La CRE considère que ces mises à disposition sont de nature à remettre en cause l'indépendance des personnes concernées ainsi que l'indépendance de GRDF.

À la suite d'échanges avec la CRE, GRDF s'est engagé à (i) geler toute nouvelle arrivée chez GRDF de salarié mis à disposition par Engie, (ii) modifier certaines clauses contractuelles qui posent des difficultés au regard du principe d'indépendance et (iii) poursuivre ses réflexions pour améliorer le respect du principe d'indépendance.

La CRE accueille favorablement ces engagements. Toutefois, elle considère que la modification des contrats ne saurait lever toutes les difficultés au regard du principe d'indépendance : les cadres dirigeants concernés ne sauraient donc rester durablement employés par Engie.

En conséquence, la CRE demande à GRDF et à Engie de lui transmettre, d'ici la fin du premier semestre 2017, et de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais et en tout état de cause d'ici la fin du premier semestre 2018, un plan d'actions pour mettre fin à cette situation.

Par ailleurs, en réponse à une demande de la CRE, GRDF lui avait confirmé en 2014 que la situation de ses cadres dirigeants était conforme aux dispositions de l'article L. 111-66 du code de l'énergie. Un des contrats de mise à disposition prévoit cependant qu'un cadre dirigeant de GRDF participe également à des missions pour le groupe Engie, GRDF précise toutefois que cette participation prévue dans le contrat n'a pas été mise en œuvre en pratique. La CRE recommande à GRDF et à Engie de corriger dans les meilleurs délais le contrat correspondant.

2.2.1.2 Mise en œuvre du principe d'indépendance

En réponse à une demande de la CRE, GRDF a intégré dans son code de bonne conduite l'indépendance comme cinquième principe. En complément, GRDF a enrichi ses mesures internes, ses outils de formation et son test d'évaluation sur les aspects relatifs à l'indépendance de l'opérateur. Par ailleurs, la présentation du code de bonne conduite de GRDF aux nouveaux arrivants a été mise à jour pour davantage insister sur le principe d'indépendance.

Toutefois, dans le domaine des ressources humaines, la CRE a constaté que :

- le processus de recrutement des cadres dirigeants à GRDF et celui de validation finale des cadres à potentiel de GRDF prévoient une validation par le Comité management des carrières du groupe Engie ;
- Engie détermine la part de la masse salariale affectable aux cadres dirigeants de GRDF ;
- la rémunération variable des dirigeants et cadres supérieurs de GRDF est gérée par GRDF avec une incitation du groupe à respecter une proportion dans la répartition des catégories d'objectifs. L'atteinte des objectifs individuels fait également l'objet d'échanges avec Engie.

Ces pratiques sont de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance auquel est soumis GRDF. Il apparaît également qu'à l'arrivée d'un cadre dirigeant chez GRDF, il n'y a pas d'information personnelle formalisée destinée à lui rappeler qu'il ne peut pas avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion des activités de production ou de fourniture de gaz naturel. Par ailleurs, la signature de l'engagement de confidentialité des informations commercialement sensibles (ICS) n'est pas toujours réalisée à l'arrivée des nouveaux dirigeants.

Afin d'assurer la traçabilité de l'information des dirigeants, la DRH de GRDF a adressé à tous les cadres dirigeants un courrier d'attestation à renvoyer signé ainsi qu'une attestation sur l'absence de responsabilité dans la gestion d'activités de production ou de fourniture de gaz. Ce courrier était également accompagné de la convention signée avec Engie relative à la communication. La CRE constate avec satisfaction cette démarche et demande à GRDF de lui présenter la situation des cadres dirigeants lorsque l'ensemble des attestations aura été reçu.

Par ailleurs, la Direction générale de GRDF a décidé en 2015 de lancer un audit interne relatif à l'appropriation du principe d'indépendance au sein du GRD. La CRE accueille favorablement cette démarche.

À la suite de cet audit, GRDF a décidé de mettre en œuvre un certain nombre d'actions visant à améliorer l'information de ses salariés et ses processus internes et ainsi à renforcer l'indépendance du distributeur. GRDF s'est engagé à informer la CRE de l'état d'avancement de ce plan d'actions.

La CRE demande en outre à GRDF et à Engie de définir et de mettre en œuvre un plan d'actions pour mettre fin aux pratiques susmentionnées et à celles constatées dans le cadre de cet audit, qui sont de nature à poser difficulté au regard du principe d'indépendance.

2.2.1.3 Projet de prise de participations dans des stations de livraison de gaz naturel carburant (GNC)

GRDF a échangé avec la CRE sur le principe d'éventuelles prises de participations dans des stations de livraison de GNC et de sa volonté de promouvoir le développement des stations de GNC.

Si la CRE accueille favorablement la volonté de GRDF de faciliter l'émergence de la filière GNC, elle considère néanmoins que la prise de participation dans les stations de GNC n'est pas une condition nécessaire à leur développement. De plus, la prise de participation de GRDF au capital de certains utilisateurs du réseau de

distribution de gaz naturel ayant des activités concurrentielles non régulées, qui, le cas échéant, conduit le GRD à être intéressé, directement ou indirectement, économiquement au succès de ces activités, est susceptible de faire peser un doute sur le respect par le GRD de son obligation de traiter les utilisateurs de manière non-discriminatoire.

La CRE est donc défavorable à ce type de prise de participation. Toutefois, si GRDF souhaitait s'engager dans un projet de ce type, en raison de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, la CRE lui demande de lui en faire part au préalable.

2.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

2.2.2.1 Nouvelle organisation d'Engie

En avril 2015, GDF SUEZ est devenue Engie. Ce changement de nom s'est accompagné de la suppression de la branche infrastructure du groupe et de la mise en place, depuis le 1^{er} janvier 2016, d'une nouvelle organisation du groupe Engie qui repose sur une répartition des activités en 24 « *business unit* » et 5 « *métiers opérationnels* ». Dans cette organisation, les filiales gestionnaires de réseau GRDF et GRTgaz sont considérées par Engie comme des « *business units* » faisant partie du métier « *chaîne du gaz* ». Le directeur général adjoint d'Engie en charge des infrastructures supervise notamment les activités de GRTgaz, GRDF, Elengy et Storengy.

Le responsable de la conformité de GRDF a transmis à la CRE une note d'information sur les relations entre GRDF et l'EVI. Même si par le passé, le groupe a pu demander des informations détaillées sur les activités de la filiale, GRDF n'a jamais donné suite à ces demandes.

S'agissant des *reportings* vers Engie, ils sont encadrés par des conventions ou notes de gouvernance. En matière d'investissements, le responsable de la conformité indique que GRDF a refusé d'accéder aux demandes d'Engie de *reporting* mensuels et de mise en place de revues de portefeuille. S'agissant du projet TULIPE (conversion du gaz B en gaz H dans le nord de la France impliquant GRDF, GRTgaz et Storengy), Engie a souhaité mettre en place un comité de coordination des *business units* régulées. Cette proposition a également été rejetée par GRDF.

Concernant les ressources humaines, GRDF alimente de façon mensuelle un fichier nominatif avec ses salariés. Le responsable de la conformité précise que cette communication est justifiée afin que le groupe puisse notamment donner accès à GRDF à la bourse de l'emploi. GRDF précise que ces informations ne comportent ni l'adresse email du salarié ni d'informations sur son emploi ou sa rémunération.

GRDF s'est engagé à expliciter contractuellement les restrictions quant à l'utilisation des données transmises par GRDF à Engie dans le cadre de l'accès à la bourse de l'emploi du groupe par les salariés de GRDF. La CRE sera attentive à la mise en œuvre de cet engagement.

2.2.2.2 Distribution d'actions

Dans le cadre de son plan mondial d'actionnariat salarié, Engie a annoncé en septembre 2014 le lancement du plan LINK 2014 qui propose aux salariés du groupe, y compris aux salariés de GRDF, des actions bénéficiant d'une décote de 20% ainsi que d'une attribution gratuite d'actions supplémentaires.

Cette pratique conduit notamment à placer de nombreux salariés de GRDF dans une situation de conflit d'intérêts, où ils doivent agir de manière non discriminatoire, tout en détenant des actions du fournisseur historique.

La CRE demande à Engie et à GRDF de mettre fin, dans un premier temps pour les cadres dirigeants de GRDF, à cette pratique de distribution d'actions Engie. La CRE recommande par ailleurs à GRDF d'étudier l'évolution de sa politique générale de rémunération afin de supprimer, pour l'ensemble des salariés, l'attribution d'actions Engie.

2.2.2.3 Réunions et événements rassemblant GRDF et Engie

Certaines relations entre les personnels de GRDF et d'Engie perdurent. Les salariés de GRDF participent notamment aux événements et réunions suivants organisés par le groupe Engie :

- le Directeur général de GRDF participe à la réunion Engie 50, organisée deux à trois fois par an, sur des sujets tels que les orientations stratégiques du groupe ou la présentation des résultats annuels ;
- les cadres dirigeants de GRDF participent à la réunion des 800 cadres dirigeants du groupe, organisée une à deux fois tous les deux ans, sur des sujets généraux tels que les orientations stratégiques du groupe, les évolutions d'organisation (exemple fonctions centrales), des sujets transverses tels que le digital, la gestion des ressources humaines etc. ;

- les cadres dirigeants de GRDF participent à des réunions et des séminaires de filières, organisés une à deux fois tous les deux ans, qui concernent la Finance, l'Éthique, les RH, les domaines juridiques, achats, audit, le contrôle interne et risques, la communication ;
- des salariés de GRDF sont invités à différents événements organisés ou soutenus par le groupe : réseau féminin WIN, événements annuels comme les trophées de l'innovation...

La CRE considère que ces différents séminaires et réunions thématiques sont de nature à transmettre aux salariés de GRDF une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant l'EVI. Une telle situation est de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE demande à GRDF de définir des lignes directrices permettant à ses salariés de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, de mettre en place un suivi de la participation de ses salariés à de tels événements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Les lignes directrices qui seront définies par GRDF devront permettre, d'une part, d'assurer le respect du principe d'indépendance et, d'autre part, d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et la maison-mère.

En particulier, en ce qui concerne les cadres dirigeants, ces lignes directrices devraient notamment définir les catégories d'événements et identifier ceux auxquels ils ne devraient plus se rendre.

Par ailleurs, la CRE constate que par le passé, le Directeur général d'Engie a participé à des séminaires internes de GRDF. La CRE considère que cette participation est de nature à transmettre au personnel de GRDF une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant l'EVI. En outre, une telle situation est également de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE recommande donc à GRDF de veiller à ce que, si Engie est convié à des séminaires internes, GRDF convie également d'autres fournisseurs ou producteurs.

2.2.2.4 Energy formation

La structure Energy Formation est un organisme de formation professionnelle continue qui dispense des formations techniques sur l'ensemble de la chaîne gazière. La CRE accueille favorablement le transfert des activités d'Energy Formation d'Engie à GRDF en avril 2015. Une centaine de collaborateurs de cet organisme de formation ont ainsi été intégrés à GRDF lui permettant de renforcer son autonomie en matière de formation.

2.2.3 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

2.2.3.1 Utilisation par Engie de la marque « Tarif Réglementé Gaz GDF SUEZ »

La CRE avait relevé dans son précédent rapport publié en janvier 2015 que la proximité résiduelle entre la dénomination sociale de GRDF et celle de GDF SUEZ pouvait entretenir une certaine confusion. Cette situation étant de nature à porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie qui prévoient que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution desservant plus de 100 000 clients et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. [...]* », la CRE avait demandé à GRDF de procéder à un changement significatif des éléments constitutifs de sa marque (identité visuelle et/ou sigle et/ou prononciation...).

En avril 2015, la maison mère de GRDF a annoncé un changement de sa marque commerciale « *GDF SUEZ* » en « *ENGIE* ». Dans sa délibération du 23 juin 2015, la CRE a considéré que « *le changement du nom de GDF SUEZ en ENGIE est de nature à résoudre la question de la confusion entre GRDF et sa maison-mère, fournisseur historique de gaz naturel* ».

Toutefois, en septembre 2015, Engie a annoncé à la CRE qu'il continuerait d'utiliser la marque « *GDF SUEZ* » pour ses clients particuliers au tarif réglementé de vente (TRV) dans le cadre de la marque « *Tarif Réglementé Gaz GDF SUEZ* » afin de mieux distinguer, auprès de ses clients, ce qui relève des TRV de ce qui relève des offres de marché.

En octobre 2015, GRDF a dévoilé son nouveau logo qui conserve le sigle « GRDF ».

Nouveau logo de GRDF	Marque utilisée par Engie pour ses clients au TRV
	

Le site Internet d'Engie a été modifié pour créer un onglet spécifique « *Tarif Réglementé Gaz GDF SUEZ* ».

La CRE considère que la décision d'Engie d'utiliser la marque « *Tarif Réglementé Gaz GDF SUEZ* » constitue un changement important des éléments de fait au vu desquels elle avait adopté la délibération du 23 juin 2015 susmentionnée.

Le retour à la référence « GDF SUEZ » pose à nouveau la question de la confusion entre les pratiques de communication et la stratégie de marque du fournisseur historique et celles du GRD. Cette nouvelle marque s'inscrit en effet dans une stratégie globale de communication susceptible de recréer le risque de confusion qui avait été écarté avec l'apparition de la marque Engie. Dans ses échanges avec ses clients au TRV, Engie fait référence à la fois à GDF SUEZ et à GRDF. Tel est notamment le cas par exemple sur les factures aux TRV où ces deux marques seront présentes.

La CRE considère que les pratiques de communication et la stratégie de marque adoptées par Engie sont susceptibles de créer ou d'entretenir un risque de confusion. Ces pratiques qui pourraient porter à confusion sont de nature à porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie susmentionnées.

À la suite de son audition le 5 janvier 2017 devant la CRE, Engie s'est engagé à ne plus faire usage de la marque GDF SUEZ d'ici le 31 décembre 2020 au plus tard ou, si elle intervenait avant, à la date de fin des TRV. La CRE considère que cette échéance est trop tardive. En conséquence, elle demande à Engie de supprimer, d'ici le 30 juin 2018 au plus tard, toute référence à « GDF SUEZ » dans le cadre de la commercialisation des TRV et de leur mise en œuvre.

2.2.3.2 Enquête sur les mentions « GDF SUEZ » et « Gaz de France » apparaissant sur une ligne téléphonique de GRDF ainsi que sur l'accès à OMEGA

À la suite de plusieurs constats effectués en septembre 2014, une enquête « *visant à établir si la société GRDF s'est livrée à des pratiques susceptibles d'enfreindre les articles L. 111-61, L. 111-64, L. 432-8 du code de l'énergie [...]* » a été ouverte par ordre de mission du Président de la CRE le 22 septembre 2014.

Ces constats portaient sur

- un message audio, hors heures ouvrables, sur la ligne « *Conseils & Raccordements* » de GRDF mentionnant « *le distributeur de Gaz de France* » ;
- des mentions de « *GDF SUEZ* » et de « *Gaz de France* » sur une page d'accès à OMEGA lors d'une demande de récupération de mot de passe.

Des mesures correctives ont été mises en œuvre par GRDF afin de mettre fin aux pratiques constatées. GRDF a par ailleurs indiqué avoir mené depuis l'ouverture de l'enquête un travail de renforcement du pilotage et des contrôles afin d'identifier et de corriger des situations équivalentes qui pourraient subsister.

Au regard des mesures mises en œuvre par la société GRDF, et compte tenu de l'ampleur limitée des manquements constatés, le Président de la CRE a informé GRDF par courrier du 9 janvier 2017 de sa décision de ne pas saisir le comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE.

2.2.3.3 Autres situations de confusion

Comme la CRE le lui avait recommandé dans son précédent rapport publié en janvier 2015, GRDF a publié sur son site Internet la convention encadrant les rôles respectifs des sociétés GRDF et Engie en matière de communication et visant à garantir l'indépendance de GRDF en matière de communication, signée en septembre 2014.

La CRE a constaté que certaines pratiques d'Engie et GRDF sont en écart avec cette convention.

Ainsi, dans un article de la Tribune du 11 octobre 2016, le Directeur général de GRDF a présenté GRDF comme la « *Business Unit du groupe Engie qui gère la distribution du gaz* ». Cette communication ne respecte pas les principes de la convention de communication : celle-ci doit conduire, comme la CRE l'avait recommandé, à ce que

GRDF ne fasse mention de ses qualités de filiale que lorsque cela s'avère effectivement indispensable (par exemple pour la communication financière).

La CRE demande à GRDF et à Engie de veiller au respect de cette convention de communication ainsi qu'aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Par ailleurs, GRDF indique que, dans la prochaine version du test de connaissance des principes du code de bonne conduite, une attention particulière sera portée sur le principe d'indépendance notamment autour de situations liées à des problématiques de communication. GRDF précise par ailleurs que la Direction de la Communication et du Digital a intégré dans ses supports de formation aux nouveaux arrivants une présentation qui mentionne et cite les principes de la convention de communication.

GRDF envisage de compléter la convention de communication conclue avec Engie par un chapitre relatif aux outils et à la communication digitale et de mettre en place une formation pédagogique dédiée, à l'attention des collaborateurs ayant une mission de communication importante (communicants, équipes territoriales et développeurs), afin de leur rappeler l'ensemble des principes de la convention de communication.

La CRE accueille favorablement les engagements de GRDF, notamment concernant ceux visant à l'appropriation, par le personnel de GRDF concerné, des règles et limites fixées par la convention de communication. Elle demande à GRDF de renforcer les actions prévues à ce sujet.

2.2.3.4 Autres pratiques de communication

GRDF a présenté à la CRE en juin 2015 un plan de communication qui vise à mieux faire connaître au grand public les missions du distributeur. En complément des actions envisagées, la CRE a invité GRDF à approfondir ce plan de communication afin d'expliquer de façon pédagogique les missions du gestionnaire de réseaux de distribution en les distinguant clairement des missions des fournisseurs. En octobre 2015, GRDF a présenté à la CRE des éléments complémentaires concernant son plan de communication.

En réponse à une demande figurant dans son précédent rapport, GRDF a ajouté la mention « *quel que soit votre fournisseur* » aux supports de communication de ses campagnes de communication à destination des clients finals. La CRE regrette cependant que cette mention soit peu visible sur les films qui ont été diffusés à la télévision.

En outre, la CRE constate avec satisfaction que GRDF a poursuivi ses efforts pour intégrer dans tous les documents visant les clients du marché de détail des éléments expliquant le rôle du GRD et ses missions. Actuellement, plus de 97 % du volume de documentation laissé en clientèle intègre désormais ces éléments. S'agissant des documents utilisés par les prestataires, GRDF a décidé d'introduire dans ses marchés un modèle type d'affiche.

La CRE demande à GRDF de veiller à l'intégration dans tous les documents visant les clients du marché de détail des éléments expliquant le rôle du GRD et de ses missions, notamment concernant les prospectus commerciaux.

En réponse à une demande de la CRE, les factures d'Engie font bien mention du nom de GRDF à côté du numéro de téléphone du service dépannage gaz. La CRE constate pour autant que certains documents, notamment ceux à destination des clients professionnels d'Engie, ne font toujours pas mention du nom de GRDF concernant les activités relatives à la distribution.

En conséquence, la CRE réitère sa demande à Engie de définir et de mettre en œuvre un plan d'actions en vue de réduire les risques de confusion sur tous ses documents de communication externe et interne, y compris ceux laissés par les partenaires d'Engie, qui font référence aux activités relevant des missions des gestionnaires de réseaux.

Enfin, concernant le déploiement de Gazpar, une filiale d'Engie fait partie des sociétés retenues à la suite d'un appel d'offres pour la pose des concentrateurs. Cette société s'est engagée à intervenir en marque blanche lors de la pose afin d'éviter toute confusion entre GRDF et Engie. La CRE recommande à GRDF de s'assurer du respect de cet engagement.

2.2.3.5 Séparation des systèmes d'informations (SI)

L'état des lieux de la séparation des SI de GRDF de ceux d'Engie fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

2.2.3.6 Locaux

GRDF a mis à jour l'état des lieux des locaux partagés avec une entité du secteur non régulé qui montre une diminution des surfaces en question : 5,6% en 2013, 4,5% en 2014 et 1,9% fin 2016. Les opérations envisagées par GRDF vont permettre de réduire d'environ 15 000 m² à l'échéance début 2017 l'ensemble des locaux

partagés avec une entité du secteur non régulé. GRDF précise que, dans le cadre du projet de transformation des activités de proximité, les évolutions à venir devraient permettre d'accélérer les séparations.

La CRE demande à GRDF de poursuivre la séparation des locaux partagés avec des entités non régulées du groupe Engie.

2.3 Respect du code de bonne conduite

2.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

2.3.1.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

Concernant les actions de formation, la CRE avait demandé à GRDF de renforcer la sensibilisation aux principes du code de bonne conduite pour le personnel qui n'est pas en contact avec la clientèle. Cette sensibilisation a été renforcée au travers des actions d'accompagnement du test d'évaluation mis à disposition de toutes les entités. Par ailleurs, le responsable de la conformité a recommandé à GRDF de renforcer la prise en compte des intérimaires et stagiaires dans les actions d'information et de formation sur le code de bonne conduite selon des modalités adaptées à leurs spécificités. La CRE demande à GRDF de mettre en œuvre cette recommandation en prenant en compte également les apprentis en alternance.

GRDF s'est toutefois assuré que chaque salarié bénéficie d'une formation relative au respect des principes du code de bonne conduite *a minima* tous les deux ans. Le test de connaissance figure dans les éléments utilisés au cours des entretiens annuels utilisés dans le cadre des campagnes d'évaluation annuelles.

Par ailleurs, afin d'atteindre un objectif de 100 % de nouveaux arrivants ayant reçu une formation initiale sur le respect des principes du code de bonne conduite, GRDF indique que le manager de proximité remet au nouvel arrivant en main propre un courrier d'information sur le code de bonne conduite. En retour, le salarié signe une attestation dans laquelle il reconnaît avoir été informé. Ces attestations sont maintenant dématérialisées et centralisées par GRDF sauf pour les unités mixtes.

S'agissant des prestataires informatiques, GRDF a mis en œuvre un test d'évaluation des connaissances en fin d'année 2015. Pour les autres prestataires de service et de travaux, GRDF a élaboré un dispositif de sécurisation contractuelle et d'évaluation de la mise en œuvre du code de bonne conduite par les prestataires. L'ensemble des contrats devra être mis à jour d'ici 2019 selon GRDF.

Concernant spécifiquement les prestataires de relève, un test d'évaluation des connaissances sur les principes du code de bonne conduite a été construit conjointement avec Enedis et déployé courant octobre 2016. Le taux de réponses positives est de 60 %.

Afin d'améliorer la connaissance des prestataires de relève des principes du code de bonne conduite, GRDF a prévu de (i) réaliser au premier trimestre 2017 un support de formation à destination des prestataires de relève, dédié au code de bonne conduite et adapté à leur métier, (ii) le diffuser aux prestataires de relève qui seront chargés du déploiement au sein de leurs équipes, (iii) réaliser une nouvelle campagne d'évaluation des connaissances fin 2017.

La CRE demande à GRDF de mettre en œuvre les engagements visant à améliorer la connaissance des prestataires de relève au code de bonne conduite.

2.3.1.2 Transparence et non-discrimination

La CRE constate avec satisfaction que pour la première fois, GRDF, GRTgaz, le SPEGNN et TIGF ont publié en 2016 un bilan prévisionnel commun de la demande de gaz en France comme prévu par la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) et le contrat de service public conclu entre l'État et GRDF. En complément, à l'instar de ce qui a été fait par Enedis, la CRE recommande à GRDF de publier un bilan énergétique mensuel afin de restituer notamment les volumes d'énergie injectés, livrés, produits ou consommés à la maille de GRDF.

La CRE avait constaté dans son précédent rapport que les conditions particulières des Contrats Acheminement Distribution (CAD) et des Contrats de Livraison Direct (CLD) et les modèles des conditions générales et particulières des contrats de raccordement et d'injection de biométhane n'étaient pas disponibles sur le site Internet de GRDF. L'absence de publication est de nature à porter atteinte aux principes de transparence, d'objectivité et de non-discrimination. La CRE avait demandé à GRDF de publier sans délai 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).

GRDF a publié l'ensemble des contrats concernés.

Par ailleurs, en réponse à une demande de la CRE, GRDF a rendu disponibles de façon pédagogique 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.

2.3.2 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Dans son précédent rapport, la CRE avait constaté que le taux d' salariés de GRDF ayant signé un rappel d'engagement de confidentialité des ICS lors de leur départ vers le secteur non régulé avait progressé mais restait encore perfectible. GRDF a depuis mis en place la dématérialisation des opérations de collecte des attestations signées pour les salariés quittant GRDF qui rappellent par ailleurs les engagements de confidentialité.

Par ailleurs, GRDF a mis en place un espace client Internet e-conso pour ses clients. GRDF a toutefois constaté un problème dans l'affichage des historiques de consommation, un consommateur ayant emménagé depuis moins de trois ans pouvait récupérer l'historique de consommation de son prédécesseur, dans la limite des 3 ans. La CRE constate cependant que le nombre de clients concernés par ce *bug* informatique est resté très marginal et que le service a rapidement été corrigé par GRDF.

2.3.3 Traitement des réclamations

La CRE a mené en 2014 un audit relatif au traitement des réclamations par GRDF au niveau national et au niveau local. Les réclamations sont en effet un outil important pour mieux prendre en compte les attentes des consommateurs. Dans son précédent rapport, la CRE avait exposé les principales conclusions de cet audit.

Depuis la réalisation de cet audit, GRDF a tout d'abord systématisé au plus tôt l'enregistrement des réclamations émises par courriers, courriers électroniques et lors d'appels téléphoniques dans ses outils afin de garantir l'exhaustivité des tableaux de bord. GRDF a par ailleurs lancé une expérimentation d'enregistrement des courriers dans son SI et a sensibilisé ses salariés à l'enregistrement des réclamations orales.

GRDF suit l'indicateur « *taux de réclamations fournisseurs traitées en plus de 2 mois* ». Un indicateur similaire a été mis en œuvre pour les réclamations provenant des clients finals afin de garantir que l'ensemble des réclamations reçues par GRDF sont traitées dans un délai raisonnable.

Fin 2016, GRDF a préparé une note nationale afin de détailler, aussi bien au niveau central qu'en région, les grands principes de traitement des réclamations.

Par ailleurs, GRDF a bien rappelé aux fournisseurs la procédure de correction des erreurs de saisie d'index dans le SI OMEGA. GRDF a également élaboré un guide concernant l'outil ORCF pour l'ensemble des salariés en charge du traitement des réclamations et a complété la section de l'outil consacrée au code de bonne conduite avec des exemples de situations constatées par le passé.

Concernant les réclamations relevant des principes du code de bonne conduite, elles font l'objet d'une identification spécifique et une synthèse est réalisée à la maille nationale. Le nombre de défaillances au code de bonne conduite collectées dans les outils en 2015 ressort à 4 %. Le contrôle interne réalisé sur 40 réclamations au niveau national et 40 réclamations par région met pour autant en évidence un taux de défaillance proche de 10 %. GRDF ne constate néanmoins aucune défaillance relative à la divulgation d'ICS ou de discrimination. Les défaillances portent notamment sur les principes de transparence lorsque peu d'informations sont données au client.

La CRE avait demandé à GRDF de publier annuellement sur son site internet une analyse des réclamations des utilisateurs du réseau (volume, processus concernés, sujets relatifs au code de bonne conduite rencontrés, actions d'amélioration engagées). En raison de la mise en œuvre de son nouveau parcours « *réclamations clients* », GRDF ne sera en mesure de réaliser cette publication qu'à partir de mars 2017.

GRDF a également complété ses enquêtes satisfaction menées auprès des fournisseurs de questions spécifiques sur le respect des principes du code de bonne conduite. Le responsable de la conformité précise que la note concernant le respect du code de bonne conduite est de 8,2/10.

Enfin, la CRE avait demandé à GRDF d'étudier avec les fournisseurs, dans le cadre des instances de concertation du GTG, la pertinence de mettre en œuvre dans OMEGA un typage, par les fournisseurs, des réclamations présentant une problématique liée au code de bonne conduite. Cette recommandation n'a cependant pas été retenue par les fournisseurs.

2.3.4 Responsable de la conformité

Au terme des années 2015 et 2016, le responsable de la conformité, Monsieur Patrick Polchi, a réalisé des audits et des contrôles qui l'ont conduit à souligner le renforcement significatif des actions de sensibilisation et d'évaluation sur le code de bonne conduite au sein de GRDF et les actions de communication menées visant à faire progresser la notoriété de l'entreprise et la connaissance des missions. Par ailleurs, il apprécie positivement

l'élaboration par GRDF d'un programme de mise en concurrence des prestations informatiques fournies à GRDF par la filiale Engie IT (cf. paragraphe spécifique dans le dossier concerné à ce sujet du présent rapport).

En 2016, le responsable de la conformité de GRDF a notamment réalisé un audit relatif à la mise en œuvre en région des mesures internes relatives au respect du code de bonne conduite et a été associé à l'audit interne de GRDF concernant l'appropriation du principe d'indépendance dans les entités.

Le responsable de la conformité a également fait réaliser une enquête d'appels mystère afin d'évaluer la conformité aux principes du code de bonne conduite dans les réponses apportées par les salariés de GRDF. Cette enquête comportait un volet relatif aux réponses apportées par courriers électroniques. Le responsable de la conformité constate que plusieurs courriers électroniques ont reçu pour réponse une demande de rappel téléphonique auprès de l'accueil du distributeur et que les courriers électroniques induisent des réponses laconiques et peu argumentées.

En conséquence, la CRE demande à GRDF de définir et de mettre en œuvre les actions afin d'améliorer le niveau de clarté et de précision des réponses apportées par courrier électronique par ses conseillers clients.

Enfin, la CRE a approuvé le 26 janvier 2017 la reconduction de Monsieur Polchi dans ses fonctions de responsable de la conformité pour une durée de trois ans à partir du 1^{er} février 2017.

2.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

GRDF et Engie: principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Mise à jour des statuts de GRDF pour élargir le champ d'application de l'article L. 111-66 du code de l'énergie relatif à l'absence de cumul d'activité à l'Espace économique européen.

Mise à jour des statuts de GRDF afin d'indiquer que la rémunération fixe et variable du directeur général est déterminée selon des critères objectifs liés à la performance de la seule société GRDF ou selon des critères objectifs ne faisant pas intervenir la performance de la maison mère ou de société de production ou de fourniture du groupe.

Intégration dans le code de bonne conduite de l'indépendance comme cinquième principe.

Réalisation d'un audit interne relatif à l'appropriation du principe d'indépendance au sein du GRD.

Transfert des activités d'Energy Formation d'Engie à GRDF.

Changement de la marque commerciale « GDF SUEZ » en « ENGIE » et déploiement du nouveau logo de GRDF.

Correction des situations constatées à l'occasion de l'enquête sur les mentions « GDF SUEZ » et « Gaz de France » apparaissant sur une ligne téléphonique de GRDF ainsi que sur l'accès à OMEGA.

Définition par GRDF d'un plan de communication visant à mieux faire connaître au grand public les missions du distributeur.

Ajout de la mention « *quel que soit votre fournisseur* » aux supports de communication des campagnes de communication réalisées par GRDF à destination des clients finals.

Ajout du nom de GRDF sur les factures d'Engie à côté du numéro de téléphone du service dépannage gaz.

Mise à jour des mesures internes de GRDF, des outils de formation et du test d'évaluation pour insister sur les aspects relatifs à l'indépendance.

Renforcement de la sensibilisation aux principes du code de bonne conduite des salariés de GRDF et de ses prestataires.

Publication du premier bilan prévisionnel commun de la demande de gaz en France.

GRDF et Engie: principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Publication de 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).

Publication sur le site Internet de GRDF des conditions et des modalités pratiques d'indemnisation en cas de réduction ou d'interruption de livraison de gaz.

Mise en place de la dématérialisation des opérations de collecte des attestations signées pour les salariés quittant GRDF qui rappellent par ailleurs les engagements de confidentialité.

Prise en compte des recommandations de l'audit réalisé en 2014 par la CRE concernant le traitement des réclamations.

GRDF et Engie : principales évolutions attendues

Transmettre, d'ici la fin du premier semestre 2017, et mettre en œuvre, dans les meilleurs délais et en tout état de cause d'ici la fin du premier semestre 2018, un plan d'actions visant à mettre fin à la situation où des cadres dirigeants de GRDF sont mis à disposition par le groupe Engie.

Corriger dans les meilleurs délais le contrat du cadre dirigeant de GRDF qui prévoit qu'il puisse participer à des missions pour le groupe Engie.

Présenter à la CRE le résultat de la vérification effectuée par GRDF concernant le respect, par ses cadres dirigeants, des dispositions de l'article L. 111-66 du code de l'énergie.

Définir et mettre en œuvre un plan d'actions pour mettre fin aux pratiques de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance et à celles constatées dans le cadre de l'audit interne relatif à l'appropriation du principe d'indépendance au sein de GRDF.

Faire part au préalable à la CRE tout projet de prise de participation de GRDF au capital de certains utilisateurs du réseau de distribution de gaz naturel ayant des activités concurrentielles non régulées sur lequel il souhaiterait s'engager en raison de circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Expliciter contractuellement les restrictions quant à l'utilisation des données transmises par GRDF à Engie dans le cadre de l'accès à la bourse de l'emploi du groupe par les salariés de GRDF.

Mettre fin, dans un premier temps pour les cadres dirigeants de GRDF, à la pratique de distribution d'actions Engie.

Étudier l'évolution de la politique générale de rémunération de GRDF afin de supprimer, pour l'ensemble des salariés, l'attribution d'actions Engie.

Définir des lignes directrices permettant aux salariés de GRDF de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier.

Mettre en place un suivi de la participation des salariés de GRDF à de tels événements ou réunions et en transmettre un bilan annuel à la CRE

Si Engie est convié à des séminaires internes de GRDF, veiller à convier également d'autres fournisseurs ou producteurs.

Supprimer, d'ici le 30 juin 2018 au plus tard, toute référence à « GDF SUEZ » dans le cadre de la commercialisation des TRV et de leur mise en œuvre.

GRDF et Engie : principales évolutions attendues

Veiller au respect de la convention de communication ainsi qu'aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.
Compléter la convention de communication conclue avec Engie par un chapitre relatif aux outils et à la communication digitale.
Renforcer les actions prévues par GRDF visant à l'appropriation par son personnel des règles et des limites fixées par la convention de communication.
Veiller à l'intégration dans tous les documents visant les clients du marché de détail des éléments expliquant le rôle du GRD et de ses missions, notamment concernant les prospectus commerciaux.
Définir et mettre en œuvre, pour Engie, un plan d'actions en vue de réduire les risques de confusion sur tous ses documents de communication externe et interne, y compris ceux laissés par les partenaires d'Engie, qui font référence aux activités relevant des missions des gestionnaires de réseaux.
S'assurer que, concernant le déploiement de Gazpar, la filiale d'Engie retenue pour la pose des concentrateurs intervienne en marque blanche lors de la pose afin d'éviter toute confusion entre GRDF et Engie.
Poursuivre la séparation des locaux partagés avec des entités non régulées du groupe Engie.
Renforcer la prise en compte des intérimaires, des stagiaires et des apprentis en alternance dans les actions d'information et de formation sur le code de bonne conduite selon des modalités adaptées à leurs spécificités.
Mettre en œuvre les engagements de GRDF prévus pour améliorer la connaissance des prestataires de relève des principes du code de bonne conduite.
Publier un bilan énergétique mensuel afin de restituer notamment les volumes d'énergie injectés, livrés, produits ou consommés à la maille de GRDF.
Définir et mettre en œuvre les actions afin d'améliorer le niveau de clarté et de précision des réponses apportées par courrier électronique par les conseillers clientèles de GRDF.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques.

3. ÉLECTRICITÉ DE STRASBOURG

La société Électricité de Strasbourg est, depuis le 1^{er} 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 ES Réseaux (ESR). La totalité de la branche d'activité commerciale de fourniture d'électricité a été transférée à sa filiale ES Énergies Strasbourg le 26 mai 2009. Au 30 septembre 2016, il dessert environ 531 000 points de livraison dont 0,2 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

La CRE a effectué un audit d'Électricité de Strasbourg le 30 juin et le 1^{er} juillet 2016.

3.1 Synthèse

En 2015, Électricité de Strasbourg a décidé d'engager la transformation de son organisation qui est nécessaire pour assurer sa mise en conformité avec les dispositions du code de l'énergie relative à l'indépendance vis-à-vis des activités de production et de fourniture du groupe Électricité de Strasbourg, au 1^{er} mai 2017 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2017. La mise en œuvre de cette décision, ainsi que le déploiement de la nouvelle marque du distributeur qui ne porte plus à confusion avec celle du fournisseur historique, feront l'objet d'un suivi attentif de la CRE.

3.2 Indépendance

3.2.1 Organisation et règles de gouvernance

Dans son précédent rapport, la CRE a demandé à Électricité de Strasbourg de mettre en œuvre, d'une part, le processus de transformation engagé afin de se mettre en conformité avec les dispositions des articles L. 111-61 et L. 111-66 du code de l'énergie et, d'autre part, les modalités d'évolution de la gouvernance prévues par Électricité de Strasbourg pour la période transitoire.

Électricité de Strasbourg a lancé un projet visant à adapter son organisation et sa gouvernance en réponse aux demandes de la CRE. La direction d'Électricité de Strasbourg a proposé à son conseil d'administration en 2014 de privilégier la solution d'une double filialisation (GRD d'une part, fournisseur d'autre part). Le conseil d'administration d'Électricité de Strasbourg lui a donné mandat pour, d'une part, lancer la concertation sociale permettant de proposer un scénario d'évolution au conseil d'administration mi-2015 et, d'autre part, initier en parallèle la démarche de modification législative à même de garantir le maintien du statut des industries électriques et gazières (IEG) pour le personnel des fonctions support en cas de double filialisation.

Le schéma de double filialisation a reçu un avis favorable du comité d'entreprise en août 2015 et a ensuite été validé par le conseil d'administration d'Électricité de Strasbourg en octobre 2015.

Le projet de filialisation du distributeur devrait être soumis pour approbation à l'assemblée générale extraordinaire d'Électricité de Strasbourg en avril 2017 pour une date effective de filialisation au 1^{er} mai 2017 avec effet rétroactif comptable et fiscal au 1^{er} janvier 2017.

En parallèle, dès le 1^{er} janvier 2015, des mesures transitoires ont été mises en place pour conforter l'indépendance du distributeur vis-à-vis des activités de fourniture avant la mise en œuvre de la solution définitive en 2017.

Électricité de Strasbourg a tout d'abord regroupé la direction en charge de la maîtrise d'ouvrage et la direction en charge de la maîtrise d'œuvre au sein d'une nouvelle direction « ES Réseaux ». Les précédentes garanties d'indépendance liées au délégué au GRD inscrites dans les statuts d'Électricité de Strasbourg ont par ailleurs été étendues au directeur d'ES Réseaux.

Les gouvernances d'ES Réseaux et d'ES Énergies Strasbourg ont également été séparées au niveau des personnes. Le Directeur général d'Électricité de Strasbourg est sorti des instances de pilotage du distributeur alors que la Directrice générale déléguée est sortie du conseil d'administration de la filiale ES Énergies Strasbourg. La direction ES Réseaux a également été rattachée au niveau de la Directrice générale déléguée.

La CRE note avec satisfaction la mise en œuvre du 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, d'une part, et la mise en œuvre des modalités d'évolution de la gouvernance prévues par Électricité de Strasbourg pour la période transitoire, d'autre part.

3.2.2 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

3.2.2.1 Logo et dénomination du GRD

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.

Dans le cadre de l'évolution de la gouvernance du groupe qui sera présentée au conseil d'administration, Électricité de Strasbourg a mené d'août 2015 à mai 2016 le chantier d'évolution de la marque du distributeur avec comme objectif un déploiement prévu début 2017. Le projet a été présenté à la CRE en juillet 2016.

La CRE considère que la nouvelle marque envisagée par le distributeur ne porte plus à confusion avec la marque du fournisseur qui sera conservée dans la future organisation du groupe.

La CRE veillera à la bonne mise en œuvre par Électricité de Strasbourg du déploiement de la nouvelle marque du distributeur courant 2017.

Par ailleurs, la CRE recommande au GRD et au fournisseur historique de mettre à jour leur convention de communication en tenant compte de la réorganisation du groupe Électricité de Strasbourg et de publier cette convention sur le site Internet du GRD.

3.2.2.2 Séparation des Systèmes d'information (SI)

L'état des lieux de la séparation des SI d'Électricité de Strasbourg de ceux du fournisseur historique fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

3.2.2.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

Lors de la création de la filiale de fourniture en 2009, des prestations intra-groupes ont été mises en place entre Électricité de Strasbourg et le fournisseur historique. Selon le GRD, ces contrats qui décrivent les prestations rendues ont été conclus à des prix de marché, s'il existe un marché, ou sur la base des coûts de revient sinon. Dans le cadre de la réorganisation du groupe, la CRE rappelle à Électricité de Strasbourg que le recours aux services de la future maison-mère devra être motivé, d'une part, par un besoin identifié par le GRD et, d'autre part, par des conditions économiques au moins aussi favorables que celles offertes par des prestataires tiers ou encore par l'absence de prestataires tiers aptes à les rendre.

Dans le cadre de sa réorganisation, Électricité de Strasbourg a prévu que la maîtrise d'ouvrage sera du ressort du GRD qui, le cas échéant, contractualisera avec la holding. Les futurs contrats de prestations entre la holding et le GRD devront être formalisés et identifier précisément les livrables attendus par le GRD.

Concernant les prestations relatives aux domaines tertiaires, aux ressources humaines, à la communication ainsi que les prestations informatiques (hors commodités comme les serveurs par exemple), potentiellement sensibles en termes d'indépendance, la CRE recommande au futur GRD, dans le cadre de sa réorganisation, d'étudier les solutions alternatives permettant de réaliser les achats les plus sensibles sans recourir au groupe Électricité de Strasbourg.

Selon Électricité de Strasbourg, les appels d'offres pour l'achat des pertes du GRD devraient être réalisés au sein de la filiale de distribution qui s'appuiera sur les compétences du fournisseur historique en matière de passation d'appel d'offres. La CRE recommande à Électricité de Strasbourg de prévoir contractuellement qu'ES Énergies Strasbourg ne peut répondre aux appels d'offres pour l'achat des pertes dès lors qu'il a participé à leur élaboration.

Par ailleurs, Électricité de Strasbourg a conclu son 12^e accord d'intéressement pour une période de trois ans 2016-2018 qui anticipe la modification de périmètre dès 2017 à la suite de la réorganisation du groupe Électricité de Strasbourg. Cet accord permettra à la filiale de distribution d'avoir ses propres critères en vue du calcul de l'intéressement pour 2017 et 2018. Pour l'exercice 2016 uniquement, l'accord d'intéressement est fondé sur les critères au périmètre « *Électricité de Strasbourg – Prestelec* » comme pour l'accord précédent 2013-2015.

Électricité de Strasbourg précise qu'aucune distribution d'actions d'Électricité de Strasbourg aux salariés du distributeur, ou à d'autres salariés d'Électricité de Strasbourg, n'a été réalisée par le passé. En cas d'attribution d'actions EDF au sein du Groupe, Électricité de Strasbourg indique que ses agents seraient traités comme les agents des autres filiales du Groupe EDF.

Le cas échéant, cette situation conduirait à placer de nombreux agents d'Électricité de Strasbourg dans une situation de conflit d'intérêts, où ils doivent agir de manière non discriminatoire, tout en détenant des actions d'un fournisseur.

La CRE recommande à Électricité de Strasbourg d'étudier l'évolution de sa politique générale de rémunération afin que l'ensemble des agents ne puissent pas être rémunéré à travers une distribution d'actions EDF.

3.3 Respect du code de bonne conduite

3.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

Dans son précédent rapport, la CRE a demandé à Électricité de Strasbourg de déployer les documents visant les clients du marché de détail corrigés pour faciliter la compréhension du rôle du GRD et de ses missions.

Le GRD indique que tous les documents externes portent maintenant la mention suivante : « *ESR distribue l'électricité à 500 000 sites bas-rhinois. Il assure, pour tous ces sites et quel que soit leur fournisseur, l'exploitation et le dépannage du réseau ainsi que le comptage des consommations d'électricité* ».

Dans le cadre du futur changement de la marque du distributeur, un recensement est en cours des documents utilisés par le GRD.

En outre, la CRE constate que la documentation technique de référence d'Électricité de Strasbourg ne fait figurer que les conditions générales des modèles types de contrats et non les conditions particulières. En conséquence, la CRE demande à Électricité de Strasbourg de publier également les conditions particulières.

3.3.2 Modalités d'accès au réseau public de distribution (RPD) applicables aux clients en contrat unique (GRD-F)

À l'issue de l'audit mené par la CRE en 2016, des recommandations ont été définies s'agissant du respect de l'obligation de non-discrimination. En effet, la CRE a constaté à cette occasion que (i) plusieurs versions du contrat GRD-F coexistent, (ii) le GRD n'a pas conclu de contrat GRD-F avec le fournisseur historique pour les clients aux TRV, (iii) le modèle de contrat GRD-F en vigueur n'avait pas été modifié pour tenir compte de la décision du CoRDs du 22 octobre 2010 relative aux impayés, (iv) la présentation par ES Energies Strasbourg dans les conditions générales des TRV des informations relatives à l'accès et l'utilisation du RPD est différente du format demandé par ES aux fournisseurs en offre du marché et (v) le GRD ne demande aucune garantie bancaire au fournisseur historique.

Électricité de Strasbourg a prévu de lancer une concertation sur le prochain modèle de GRD-F au premier trimestre 2017.

La CRE demande à Électricité de Strasbourg de mettre en œuvre les recommandations faites à la suite de l'audit sur ce sujet.

3.3.3 Le traitement des réclamations

Le site Internet du distributeur a été mis à jour afin d'ajouter la procédure de traitement d'une réclamation qui comprend (i) des précisions sur le contexte de dépôt d'une réclamation, (ii) les canaux d'envoi possibles, (iii) le traitement d'une réclamation et (iv) les possibilités de recours.

Par ailleurs, les salariés du GRD ont été sensibilisés pour retranscrire les réclamations transmises oralement dans le SI utilisé par Électricité de Strasbourg.

Électricité de Strasbourg indique qu'il est maintenant possible de déposer une réclamation directement depuis le site Internet du distributeur.

Pour la période 2017-2018, Électricité de Strasbourg a notamment prévu de réaliser un guide interne de traitement des réclamations avec des propositions de réponses pour des réclamations récurrentes et d'améliorer le traitement qualitatif des réponses.

3.3.4 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Concernant la protection des informations commercialement sensibles (ICS), chaque agent du distributeur reçoit un mémo et tous les salariés désignés dans une procédure signent un engagement de confidentialité. Les accès aux applications sont gérés et protégés par mot de passe et contrôlés par le GRD. Les contrôles sont notamment réalisés par le responsable de la conformité à travers des audits et des enquêtes client mystère.

3.3.5 Responsable de la conformité

Par délibération du 2 juillet 2015, la CRE a approuvé la reconduction de Monsieur Hervé Reig dans ses fonctions de responsable de la conformité d'Électricité de Strasbourg, pour une durée de trois ans. À cette occasion, la CRE a demandé à Électricité de Strasbourg que M. Reig bénéficie d'un budget propre à ses missions de responsable de la conformité notamment pour l'achat de prestations externes. La CRE a par ailleurs demandé au responsable de la conformité de participer aux conseils d'administration d'Électricité de Strasbourg et d'ES Energies Strasbourg.

Au cours de l'année écoulée, le responsable de la conformité a notamment réalisé une première enquête d'appels mystères vers les numéros d'appels destinés à la clientèle. Aucun élément non conforme au code de bonne conduite n'a été relevé lors de cette campagne d'appels. Pour l'année 2016, le responsable de la conformité a notamment recommandé à Électricité de Strasbourg d'analyser l'impact de l'évolution de l'organisation et de la gouvernance sur le code de bonne conduite et d'identifier les éventuelles actions à mener. Électricité de Strasbourg a prévu de mettre à jour son code de bonne conduite au cours du premier semestre 2017 afin d'y intégrer les nouvelles dispositions à la suite de la filialisation du distributeur.

Dans le cadre de la réorganisation en cours du groupe Électricité de Strasbourg, la CRE considère que le responsable de la conformité ne pourra être durablement employé par la holding au regard de l'intérêt économique de la holding dans l'activité de fourniture et de l'exigence d'indépendance du responsable de la conformité. La CRE recommande à Électricité de Strasbourg de mettre fin à cette situation d'ici juin 2018, c'est-à-dire l'échéance du mandat actuel du responsable de la conformité.

3.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

Électricité de Strasbourg et ES Energies Strasbourg : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Engagement du processus de transformation du groupe 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.

Mise en œuvre des modalités d'évolution de la gouvernance prévues par Électricité de Strasbourg pour la période transitoire.

Engagement de la réflexion sur l'évolution des marques du groupe Électricité de Strasbourg.

Ajout sur l'ensemble des documents externes de la mention suivante : « *ESR distribue l'électricité à 500 000 sites bas-rhinois. Il assure, pour tous ces sites et quel que soit leur fournisseur, l'exploitation et le dépannage du réseau ainsi que le comptage des consommations d'électricité* ».

Sensibilisation des salariés du GRD à la retranscription des échanges oraux dans le SI relatif à la gestion des réclamations.

Électricité de Strasbourg et ES Energies Strasbourg : principales évolutions attendues

Prendre en compte dans le prochain plan d'actions d'Électricité de Strasbourg les recommandations définies à l'issue de l'audit réalisé par la CRE en 2016.
Poursuivre et finaliser 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 le déploiement de la nouvelle marque du distributeur courant 2017.
Mettre à jour la convention de communication conclue entre le GRD et le fournisseur historique en tenant compte de la réorganisation du groupe Électricité de Strasbourg et publier cette convention sur le site Internet du GRD.
Formaliser et identifier précisément les livrables attendus par le GRD dans les futurs contrats de prestations entre la holding et le GRD.
Étudier les solutions alternatives permettant de réaliser les achats les plus sensibles en termes d'indépendance sans recourir au groupe Électricité de Strasbourg.
Prévoir contractuellement qu'ES Energies Strasbourg ne peut répondre aux appels d'offres pour l'achat des pertes dès lors qu'il a participé à leur élaboration.
Étudier l'évolution de la politique générale de rémunération du GRD afin que l'ensemble des agents ne puissent pas être rémunéré à travers une distribution d'actions EDF.
Mener à bien, dans le cadre du futur changement de la marque du distributeur, le recensement des documents utilisés par le GRD.
Publier les conditions particulières des modèles types de contrats dans la documentation technique de référence d'Électricité de Strasbourg.
Réaliser un guide interne de traitement des réclamations avec des propositions de réponses pour des réclamations récurrentes et améliorer le traitement qualitatif des réponses.
Mettre à jour le code de bonne conduite au cours du premier semestre 2017 afin d'y intégrer les nouvelles dispositions à la suite de la filialisation du distributeur.
Mettre fin d'ici juin 2018 à la situation où le responsable de la conformité est employé par la holding.

4. GÉRÉDIS-DEUX-SÈVRES (GÉRÉDIS)

Distributeur d'électricité desservant 302 communes dans les Deux-Sèvres, Gérédis est depuis le 9 avril 2008 une société par actions simplifiée détenue par la société Séolis, fournisseur historique sur le même territoire. Au 30 septembre 2016, il dessert environ 140 870 points de livraison dont 0,6 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

La CRE a effectué un audit de Gérédis à Niort les 23 et 24 juin 2016.

4.1 Synthèse

La CRE considère que les actions engagées par Gérédis pour mettre en conformité son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie sont de nature à améliorer l'indépendance de Gérédis vis-à-vis de sa maison-mère Séolis.

S'agissant des supports de communication visant les clients du marché de détail, la CRE regrette que les mesures mises en œuvre par Gérédis ne répondent pas de manière satisfaisante à sa demande. La CRE réitère 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 2017.

4.2 Indépendance

4.2.1 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'organisation historique de Gérédis conduisait à ce que les prestations techniques liées aux opérations d'entretien, de maintenance du réseau ou encore d'intervention sur les compteurs soient sous-traitées à sa maison-mère, Séolis, dont l'activité est notamment la fourniture d'électricité.

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.

Dans son dernier rapport publié en janvier 2015, la CRE a considéré que, cette organisation ne permettant pas d'assurer une indépendance suffisante vis-à-vis du fournisseur historique présent sur leur territoire de desserte, les transformations nécessaires devaient être décidées et mises en œuvre pour assurer la mise en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.

Dans un courrier adressé à la CRE en juin 2015, Séolis et Gérédis ont annoncé à la CRE le démarrage d'études relatives au projet de transformation en septembre 2015. Les résultats de cette étude ont été présentés en comité d'entreprise puis au bureau de l'autorité organisatrice du service public de l'électricité, le SIEDS, en novembre 2015. Lors de l'audit mené par la CRE en juin 2016, Gérédis a présenté les deux scénarios de transformation encore en discussion.

L'un des deux scénarios présentés prévoyait le transfert à Gérédis de la seule DER (Direction Exploitation Réseaux) de Séolis, la DTRPS (Direction Travaux Réseaux et Postes Sources) dont les agents travaillent 90% de leur temps pour le compte du GRD restant au sein de Séolis. Ce scénario ne permettait pas au GRD de disposer de l'entière maîtrise d'œuvre de l'exploitation de son réseau. Le second scénario prévoyait le transfert de la DER et de la DTRPS à Gérédis.

Après avoir entendu le directeur général de Gérédis au cours d'une audition le 5 octobre 2016, la CRE a informé le SIEDS, Séolis et Gérédis des difficultés sérieuses que soulevait, au regard des dispositions du code de l'énergie qui visent à garantir l'indépendance du GRD, le scénario de transformation dans lequel la DTRPS de Séolis ne serait pas transférée à Gérédis.

Par courrier du 7 novembre 2016, Gérédis a informé la CRE que le SIEDS a décidé de proposer à son comité syndical la mise en œuvre du transfert de la DER et de la DTRPS de Séolis vers Gérédis, pour une date cible au 1^{er} janvier 2018. Gérédis précise dans ce même courrier que cette décision est assortie des réserves suivantes :

- la validation de la neutralité de ce scénario, en terme fiscal et vis-à-vis du droit de la concurrence ;
- la visibilité sur la couverture des charges de Gérédis, à travers notamment le TURPE et le FPE ;
- l'achèvement effectif des travaux préliminaires à la transformation, dans les domaines juridique, social, logistique et informatique.

La CRE prend acte de cette décision dont la mise en œuvre assurera la mise en conformité de Gérédis avec les dispositions du code de l'énergie qui visent à garantir l'indépendance du GRD. Cette mise en œuvre fera l'objet d'un suivi attentif par la CRE.

4.2.2 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

4.2.2.1 Situations de confusion

Dans son précédent rapport sur le respect des codes de bonne conduite publié en janvier 2015, la CRE avait constaté que de nombreuses situations de confusion persistaient, 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. Gérédis s'est engagé à ce que, d'ici 2017 au plus tard, l'ensemble des vêtements de travail et des véhicules d'intervention et de travaux utilisés dans le cadre des missions du GRD n'affichent plus la marque du fournisseur historique SÉOLIS.

Les premières mesures ont été mises en œuvre dès le 1^{er} trimestre 2015. Depuis la dotation 2015, les vêtements de travail ne sont plus marqués SÉOLIS. L'identification SÉOLIS est progressivement retirée sur les véhicules et engins utilisés par Gérédis. Cette mesure sera achevée d'ici le 31 décembre 2017.

La CRE accueille favorablement ces avancées qui permettront de mettre un terme aux situations de confusion susmentionnées.

Par ailleurs, la CRE recommande à Gérédis et à SÉOLIS de mettre à jour la convention de communication en tenant compte de la réorganisation du groupe SIEDS et de publier cette convention sur le site Internet de Gérédis.

4.2.2.2 Séparation des Systèmes d'information (SI)

L'état des lieux de la séparation des SI de Gérédis de ceux de SÉOLIS fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

4.3 Respect du code de bonne conduite

4.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

4.3.1.1 Supports de communication visant les clients du marché de détail

Dans ses précédents rapports, la CRE avait demandé à Gérédis, d'une part, 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 et, d'autre part, de déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015.

La CRE constate que, bien que la carte d'auto-relève, le papier à entête et le modèle de lettre d'opposition à l'élagage portent différentes mentions permettant de mieux identifier Gérédis, certaines de ces mentions ne font pas référence aux missions de comptage et de dépannage du GRD.

La CRE constate que d'autres documents émis pour des sujets plus spécifiques (affiches, avis de passage, etc.) ne portent toujours pas de mention permettant de faciliter la compréhension par les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce.

La CRE regrette que les mesures mises en œuvre par Gérédis ne répondent pas de manière satisfaisante à sa demande. En conséquence, la CRE réitère 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 2017.

4.3.1.2 Modalités d'accès au réseau public de distribution (RPD) applicables aux clients en contrat unique (GRD-F)

À l'issue de l'audit mené par la CRE en juin 2016, des recommandations ont été définies s'agissant du respect de l'obligation de non-discrimination. En effet, la CRE a constaté à cette occasion que (i) plusieurs versions du contrat GRD-F coexistent, (ii) les dispositions du contrat relatives à la garantie bancaire n'étaient pas respectées, (iii) le modèle de contrat GRD-F en vigueur n'avait pas été modifié pour tenir compte de la décision du CoRDiS du 22 octobre 2010 relative aux impayés et (iv) Gérédis faisait supporter l'intégralité du risque d'impayé à tous les fournisseurs sauf SÉOLIS, pour lequel Gérédis prend en charge sa part du risque financier de non-paiement pour l'utilisation du RPD.

À l'issue de cet audit, Gérédis a pris un certain nombre de mesures relatives au respect de l'obligation de non-discrimination. Ainsi Gérédis a révisé son modèle de GRD-F pour y inclure une clause relative au traitement des impayés. Gérédis a également adressé aux titulaires d'un GRD-F des projets d'avenants pour que les modalités du nouveau modèle de contrat s'appliquent à eux. Enfin, Gérédis a revu la convention et les procédures applicables à Séolis pour garantir l'égalité de traitement entre les fournisseurs.

La CRE demande à Gérédis de lui transmettre, avant la fin de l'année 2017, un bilan de la mise en œuvre de ces mesures.

4.3.1.3 Informations Commercialement Sensibles (ICS)

À la demande du responsable de la conformité, un audit permettant de s'assurer de la bonne gestion des droits d'accès aux ICS a été effectué en septembre 2015. Cet audit a permis à la fois de vérifier que les recommandations de l'audit de 2014 ont été prises en compte et d'adresser de nouvelles recommandations permettant de poursuivre la démarche d'amélioration continue engagée en 2013 sur ce sujet. Cet audit a permis de détecter une faiblesse sur la clôture des droits des agents quittant le groupe Séolis, par exemple à la suite d'une mutation ou d'un départ en retraite. Un groupe de travail a été constitué par Séolis pour régler ce dysfonctionnement. Un audit de contrôle a été effectué en 2016.

Les agents de Séolis qui ont accès à des ICS de Gérédis signent un engagement de confidentialité. Au cours de l'audit mené en juin 2016, la CRE a constaté que les engagements mentionnés dans ce document sont très peu concrets et restent au niveau de grands principes de préservation de la confidentialité.

À l'issue de cet audit, Gérédis s'est engagé à s'assurer qu'à l'occasion de la révision du contrat relatif aux prestations support, l'engagement individuel de confidentialité soit adapté pour prévoir que la confidentialité des informations transmises au prestataire doit être préservée non seulement du point de vue de la divulgation à des tiers mais également vis-à-vis du risque d'utilisation par la société Séolis elle-même à des fins différentes de celles pour lesquelles elles lui ont été transmises ou par des personnes ou directions autres que celles en charge de l'exécution du contrat de prestations.

La CRE sera attentive à la bonne mise en œuvre de cet engagement.

4.3.2 Responsable de la conformité

Par délibération du 3 mai 2012, la CRE a approuvé la proposition de nomination et l'avenant initial au contrat de travail de M. Orhan Ceylan, en vue de l'exercice de la fonction de responsable de la conformité de Gérédis. Par délibération du 28 novembre 2013, la CRE a approuvé l'avenant qui prolongeait son contrat jusqu'au 1^{er} décembre 2016.

Dans son rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2015, Orhan Ceylan a rendu compte du travail accompli : contrôle interne de la direction des systèmes d'information, information au personnel sur les enjeux et engagements du code de bonne conduite, divers audits internes en relation avec le contexte (déploiement des compteurs communicants, procédures de changement de fournisseur, fin des TRV, ICS). Il a fait un certain nombre de recommandations à Gérédis, en reprenant notamment les demandes exprimées par la CRE dans son dernier rapport. Enfin, il a reconduit son programme d'audits et de contrôle en 2016.

Pour remplacer M. Orhan Ceylan, Gérédis a proposé de nommer au poste de responsable de la conformité un salarié du Syndicat Intercommunal d'Énergie des Deux-Sèvres (SIEDS).

Or, le SIEDS est actionnaire de Séolis, maison-mère de Gérédis qui exerce une activité de fourniture d'électricité, dont la fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente sur la zone de desserte de Gérédis. Le SIEDS est également actionnaire de Sélia, fournisseur d'électricité en offres de marché et des sociétés Séolis PROD et 3D Energies, producteurs d'électricité et de services associés.

Le SIEDS a ainsi un intérêt économique lié aux résultats de ses filiales de fourniture (Séolis et Sélia) et de production (Séolis PROD et 3D Energies).

La CRE a considéré, dans une délibération du 11 janvier 2017, que la fonction de responsable de la conformité nécessite des garanties d'indépendance, qui semblent incompatibles par nature avec la situation de salarié d'une structure détenant des intérêts économiques dans des activités de production et de fourniture d'électricité.

En outre, il était envisagé que l'intéressé exerce l'emploi de responsable de la conformité de Gérédis pour l'équivalent de 20 % de son temps de travail et un emploi au sein du SIEDS pour 80 % de son temps de travail. Cette situation diffère de celles dont la CRE a été saisie jusqu'à présent pour les responsables de la conformité des GRD desservant plus de 100 000 clients, issus des entreprises locales de distribution (ELD). En effet, les responsables de la conformité des ELD occupent actuellement 100 % de leur temps de travail à un emploi au sein du GRD, en consacrant une partie de ce temps à la mission de responsable de la conformité et une autre partie à d'autres missions pour le GRD. Dans cette situation, le responsable de la conformité côtoie au quotidien les agents du GRD, ce qui lui permet d'avoir une très bonne connaissance du fonctionnement du GRD et d'exercer

dans de bonnes conditions sa mission de vérification de la bonne application des engagements figurant dans son code de bonne conduite. À contrario, une personne occupant 20 % de son temps de travail à un emploi au sein du GRD, comme envisagé par Gérédis et le SIEDS, aurait une connaissance bien plus limitée de la réalité du fonctionnement du GRD qui pourrait être insuffisante pour assurer les missions de responsable de la conformité.

Par ailleurs, Gérédis envisageait que l'intéressé soit nommé responsable de la conformité pour une durée d'un an et renouvelable par périodes ne pouvant excéder une année. La CRE a considéré dans la délibération susmentionnée, que, de façon générale, la nomination d'un responsable de la conformité pour une durée trop brève n'est pas de nature à apporter les garanties d'indépendance suffisantes pour l'exercice de ses fonctions.

La CRE a considéré en outre que, de façon générale, le contrat liant un responsable de la conformité à un gestionnaire de réseau devrait prévoir qu'un renouvellement doit, le cas échéant, faire l'objet d'un avenant préalablement soumis à l'approbation de la CRE. La CRE a, en conséquence, recommandé à Gérédis de ne lui soumettre à l'avenir que des propositions de nomination ou de reconduction de son responsable de la conformité pour une durée d'au moins 3 ans.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, et après avoir entendu l'intéressé au cours d'une audition le 11 janvier 2017, la CRE a constaté que les conditions dans lesquelles il était proposé que l'intéressé exerce la fonction de responsable de la conformité de Gérédis ne permettaient pas de satisfaire aux conditions d'indépendance nécessaires à l'exercice de la fonction de responsable de la conformité.

En conséquence, par la délibération du 11 janvier 2017 susmentionnée, la CRE a rejeté la demande d'approbation de cette proposition ainsi que du projet de contrat correspondant. Elle demande à Gérédis de soumettre à son approbation, d'ici le 11 mars 2017 au plus tard, une nouvelle proposition de nomination d'un responsable de la conformité.

4.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

Gérédis et Séolis : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Décision du SIEDS de proposer à son comité syndical la mise en œuvre du transfert de la DER et de la DTRPS de Séolis vers Gérédis, pour une date cible au 1^{er} janvier 2018.

Depuis la dotation 2015, les vêtements de travail ne sont plus marqués Séolis.

Gérédis et Séolis : principales évolutions attendues

Poursuivre les actions engagées pour mettre l'organisation de Gérédis en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Retirer progressivement jusqu'au 31 décembre 2017, les marques Séolis sur les véhicules et engins utilisés par Gérédis.

Publier la convention de communication sur le site Internet de Gérédis

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 2017.

Transmettre à la CRE, avant la fin de l'année 2017, un bilan de la mise en œuvre des mesures prises par Gérédis, relatives au respect de l'obligation de non-discrimination pour les modalités d'accès au RPD applicables aux fournisseurs pour leurs clients en contrat unique.

S'assurer qu'à l'occasion de la révision du contrat relatif aux prestations support, l'engagement individuel de confidentialité soit adapté.

Soumettre à l'approbation de la CRE, d'ici le 11 mars 2017 au plus tard, une nouvelle proposition de nomination d'un responsable de la conformité.

5. 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. Au 30 septembre 2016, il dessert environ 145 000 points de livraison dont 1,6 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

La CRE avait effectué un audit de SRD à Poitiers en 2014. La CRE note avec satisfaction que SRD a pris en compte les recommandations de l'audit de la CRE.

5.1 Synthèse

En 2015, SRD a décidé d'engager la transformation de son organisation qui est nécessaire pour assurer sa mise en conformité avec les dispositions du code de l'énergie relatives à l'indépendance vis-à-vis de Sorégies. La CRE considère que cette transformation, effective depuis le 1^{er} janvier 2017, permet de renforcer son indépendance vis-à-vis de toute activité de fourniture ou de production d'électricité.

Par ailleurs, la CRE accueille favorablement la mise en place par SRD et Sorégies d'un plan d'actions de communication visant à prévenir toute confusion entre les pratiques de communication et la stratégie de marque de SRD et celles de Sorégies qui prévoit des étapes de vérification et de contrôle.

5.2 Indépendance

5.2.1 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'organisation historique de SRD conduisait à ce que les prestations techniques liées aux opérations d'entretien, de maintenance du réseau ou encore d'intervention sur les compteurs soient sous-traitées à Sorégies, actionnaire de SRD dont l'activité est notamment la fourniture d'électricité.

Ainsi que la CRE le soulignait dans ses précédents rapports, ce principe de sous-traitance massive des prestations techniques au fournisseur historique Sorégies soulève des difficultés au regard de l'indépendance de SRD vis-à-vis du fournisseur historique présent sur le territoire de desserte du GRD. L'engagement de SRD de proposer un plan d'actions au cours de l'été 2015 constituait un premier pas vers sa mise en conformité. La CRE a toutefois souligné dans son précédent rapport que le calendrier envisagé par SRD pour se mettre en conformité à l'horizon 2020 n'était pas acceptable. Le plein respect du principe d'indépendance par SRD vis-à-vis de Sorégies, nécessitait la mise en œuvre des demandes de la CRE et des engagements pris par SRD dans un délai raisonnable.

En novembre 2015, SRD a indiqué à la CRE vouloir privilégier la création d'un GRD comportant l'ensemble des activités et du personnel nécessaire à la gestion, l'exploitation et le développement du réseau, par cession de l'opérateur des réseaux par Sorégies à SRD. Cette réorganisation conduirait à une augmentation des effectifs de SRD, passant de 25 agents à 170.

Le syndicat Energies Vienne apporterait ses titres dans SRD à Sorégies en contrepartie d'une augmentation de capital de telle sorte que le syndicat soit l'actionnaire de référence majoritaire dans Sorégies qui détiendrait elle-même SRD et Sergies, le producteur actif dans les énergies renouvelables.

Le syndicat a validé le schéma lors de son comité le 8 décembre 2015. Les statuts du futur GRD ont été approuvés en septembre 2016 par les organes de gouvernance de SRD et par le comité syndical du syndicat Energies Vienne. Ils sont conformes aux obligations du code de l'énergie relatives aux GRD.

La CRE se félicite que la nouvelle organisation de SRD soit effective depuis le 1^{er} janvier 2017 avec le transfert des salariés concernés de l'opérateur de réseaux à SRD. La CRE invite SRD à poursuivre et finaliser le processus de transformation du GRD.

SRD considère que cette réorganisation, qui répond à la demande de la CRE, préserve l'équilibre économique et social du GRD.

5.2.2 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

5.2.2.1 Logo et dénomination du GRD

Dans son précédent rapport sur le respect des codes de bonne conduite publié en janvier 2015, la CRE avait constaté que de nombreuses situations de confusion persistaient, 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 sous-traitées par SRD à Sorégies.

SRD s'était engagé à remplacer en 2015 les tenues portées par les agents de son prestataire Sorégies et à y apposer le logo du distributeur. Cette action devait 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 note avec satisfaction que depuis septembre 2015 seul le logo de SRD figure sur les tenues vestimentaires des agents du fournisseur historique qui travaillent pour le compte du GRD dans le cadre de la période transitoire.

Par ailleurs, à la demande du responsable de la conformité, la remise des nouveaux vêtements aux agents a été accompagnée du message expliquant que le remplacement des tenues avait vocation d'une part à répondre aux demandes de la CRE et, d'autre part, à porter l'image de marque de SRD dans le cadre des activités liées à l'exploitation et à l'entretien du réseau. Les plaquettes pédagogiques préparées par SRD concernant notamment l'ouverture du marché ont été distribués à cette occasion afin d'accompagner les agents lors de leurs contacts avec les clients.

Le changement de logo sur les véhicules de l'opérateur a débuté fin 2016 au fur et à mesure de leur entretien jusqu'au mois de juin 2017.

5.2.2.2 Situations de confusion

Dans son précédent rapport, la CRE a constaté que le logo du syndicat Energies Vienne rassemble les dénominations et les logos de ses filiales, en particulier SRD et Sorégies. À 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.

La CRE a donc demandé 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.

La CRE a par ailleurs demandé 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 et de définir au plus tard à l'été 2015 des plans d'actions, 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.

Ces demandes ont été prises en compte dans la convention de communication conclue entre SRD et Sorégies en janvier 2015 et mise à jour en décembre 2015. La CRE accueille favorablement la mise en place par SRD et Sorégies d'un plan d'actions de communication visant à prévenir toute confusion entre les pratiques de communication et la stratégie de marque de SRD et celles de Sorégies qui prévoit des étapes de vérification et de contrôle. La nouvelle convention de communication conclue entre SRD et Sorégies prévoit également la tenue d'une réunion annuelle entre les Directions générales et les responsables de la communication de Sorégies et de SRD afin de s'assurer du suivi et de la mise en œuvre de la convention et du plan d'actions associé.

La CRE recommande à SRD et à Sorégies de mettre à jour la convention de communication en tenant compte de la réorganisation du groupe Energies Vienne et de publier cette convention sur le site Internet de SRD.

En outre, le site internet de SRD a été modifié afin de retirer des documents, images ou vidéos présentant le logo d'Energies Vienne susceptible d'entretenir la confusion entre les activités de SRD et de Sorégies. Par ailleurs, le fournisseur historique Sorégies a modifié ses factures afin de ne plus faire apparaître le logo du groupe Energie Vienne.

5.2.2.3 Séparation des Systèmes d'information (SI)

L'état des lieux de la séparation des SI de SRD de ceux de Sorégies fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

5.2.2.4 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 a en conséquence recommandé 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.

Ce chantier a été repoussé au 1^{er} semestre 2017 compte tenu des travaux en cours en ce qui concerne la réorganisation.

5.3 Respect du code de bonne conduite

5.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

SRD avait 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.

En réponse à une recommandation de la CRE, les conseillers téléphoniques du prestataire en charge du dépannage pour le compte de SRD ont été formés au code de bonne conduite du GRD. Les éléments de langage susmentionnés leur ont également été transmis 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.

Par ailleurs, SRD avait fait évoluer certains documents adressés à ses clients, afin d'y incorporer des éléments facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle du GRD et des missions qu'il exerce.

La CRE a recommandé à SRD d'ajouter une mention faisant référence au « *fournisseur que vous avez choisi* » sur ces documents et a demandé au GRD, dans son précédent rapport, de revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y inclure des éléments similaires facilitant la compréhension par les utilisateurs du rôle et des missions du GRD et de déployer ces nouveaux documents.

L'état des lieux et la mise à jour de ces documents ont été terminés à la fin de l'année 2016.

Enfin, l'analyse des réclamations reçues par SRD avait confirmé la sensibilité accrue des clients sur les problématiques de microcoupures. La CRE accueille favorablement la réalisation d'une plaquette avec des éléments de langage à ce sujet et d'un film qui expliquent ce que sont les microcoupures et quelles peuvent en être les causes.

5.3.2 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

SRD indique que lorsque Sorégies intervient comme prestataire du GRD, chaque salarié amené à connaître des informations commercialement sensibles (ICS) dans le cadre des missions effectuées pour le compte de SRD signe un engagement personnel du respect strict de leur confidentialité et veille au respect de cet engagement.

5.3.3 Conditions de raccordement des producteurs ENR

La CRE s'est intéressée en 2016 aux conditions de raccordement des producteurs ENR au réseau public de distribution exploité par SRD. À cet effet, elle a notamment pu consulter, pour un échantillon de dossiers, les demandes de raccordement et les conventions de raccordement proposées par le GRD, ainsi que l'évolution des délais de transmission d'une proposition technique et financière, d'une convention de raccordement et d'un CRAE.

La CRE n'a pas constaté de discrimination entre les acteurs de marché.

5.3.4 Responsable de la conformité

La responsable de la conformité a rendu compte du travail accompli en 2015 dans son rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite. La responsable de la conformité a été attentive à la mise en place du plan d'actions de communication visant à supprimer toute confusion entre la stratégie de marque de SRD et du fournisseur historique Sorégies ainsi qu'au déploiement des nouveaux vêtements de travail à l'image de SRD auprès des salariés de Sorégies.

Pour faire suite à une recommandation de la responsable de la conformité, SRD a poursuivi la mise à jour de sa documentation technique de référence. La CRE demande à SRD de continuer cette action de transparence vis-à-vis de ses clients. Par ailleurs, pour l'année 2016, la responsable de la conformité a notamment recommandé à SRD de poursuivre les réflexions engagées sur le développement d'un *webservice* permettant aux utilisateurs de faire une demande de raccordement depuis le site Internet et de suivre leur dossier en ligne. La CRE appuie cette recommandation de la responsable de la conformité qui vise à simplifier les démarches des clients du GRD.

La responsable de la conformité n'a pas présenté de programme d'audits et de contrôle pour l'année 2016. En conséquence, la CRE lui recommande d'établir un programme d'audits et de contrôle dans son rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite et de formuler de façon plus systématique des recommandations.

5.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

SRD et Sorégies : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Mise en conformité de l'organisation de SRD avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.
Mise en œuvre des actions prévues par SRD et Sorégies afin de limiter les pratiques de confusion contraires à l'article 26§3 de la Directive 2009/72/CE.
Bannissement de la mention de la qualité d' « <i>opérateur de réseau</i> » de Sorégies dans les documents destinés au grand public et aux clients du marché de détail.
Clarification, notamment dans la convention de communication conclue entre SRD et Sorégies, que le logo du syndicat Energies Vienne est un logo uniquement à usage institutionnel.
Mise en place d'un plan d'actions visant à prévenir toute confusion entre les pratiques de communication et la stratégie de marque de SRD et celles de Sorégies.
Modification du site Internet de SRD afin de retirer les documents, images ou vidéos présentant le logo d'Energies Vienne susceptible d'entretenir la confusion entre les activités de SRD et de Sorégies.
Modification des factures de Sorégies afin de ne plus faire apparaître le logo du groupe Energie Vienne.
Formation au code de bonne conduite des conseillers téléphoniques du prestataire en charge du dépannage pour le compte de SRD.
Révision de l'ensemble des documents 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.

SRD et Sorégies : principales évolutions attendues

Poursuivre et finaliser le processus de transformation de SRD.
Mener à bien l'action de changement de logo sur les véhicules de l'opérateur au fur et à mesure de leur entretien.
Mettre à jour la convention de communication conclue entre SRD et Sorégies en tenant compte de la réorganisation du groupe Energies Vienne et publier cette convention sur le site Internet de SRD.
Réaliser une nouvelle étude comparative des différents scénarios d'évolution des locaux qui tiendra compte de la nouvelle taille du GRD.
Poursuivre la mise à jour de la documentation technique de référence.
Mener une réflexion sur le développement d'un <i>webservice</i> permettant aux utilisateurs de faire une demande de raccordement depuis le site Internet de SRD et de suivre leur dossier en ligne.
Établir un programme d'audits et de contrôle dans le rapport annuel du responsable de la conformité sur la mise en œuvre du code de bonne conduite et formuler de façon plus systématique des recommandations dans ce rapport.

6. 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. Au 30 septembre 2016, il dessert 164 665 points de livraison dont 0,6 % sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

6.1 Synthèse

En 2015 et en 2016, URM a mis en œuvre des actions permettant de répondre à une majorité des demandes que la CRE avait formulées dans son précédent rapport publié en janvier 2015. URM a également tenu les engagements pris sur d'autres points.

Toutefois, la CRE relève depuis plusieurs années dans ses rapports que l'identité sociale et le logo d'URM sont particulièrement proches de ceux d'UEM et que ces similitudes sont de nature à prêter à confusion. A la date de publication du présent rapport, URM n'a fait à la CRE aucune proposition d'évolution de sa marque et de sa dénomination sociale. Une enquête a été ouverte par la CRE le 13 octobre 2016 visant à établir si les sociétés UEM et URM ont mis en œuvre des pratiques susceptibles de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Cette enquête est en cours à la date de publication du présent rapport.

La CRE regrette en outre que les recommandations concernant l'information des clients sur la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) aient été mises en œuvre trop tard pour être pleinement utiles aux clients. La CRE demande à URM de veiller au respect des échéances inscrites dans son plan d'actions annuel et, le cas échéant, de justifier tout éventuel report de l'échéance d'une action particulière.

6.2 Indépendance

6.2.1 Autonomie de fonctionnement et de moyens

Dans son précédent rapport publié en janvier 2015, la CRE a demandé à URM de 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.

Le plan d'actions d'URM pour l'année 2015 prévoyait que la mise à jour des conventions de prestations entre URM et UEM seraient achevée au 31 décembre 2015. Le plan d'actions d'URM pour l'année 2016 a reporté cette échéance au 31 décembre 2016. URM a indiqué que cette nouvelle échéance a bien été respectée. La CRE vérifiera au cours d'un prochain audit sur site que toutes les recommandations définies à l'issue de l'audit qu'elle a réalisé en janvier 2014 ont bien été prises en compte.

6.2.2 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

6.2.2.1 Logo et dénomination du GRD

La CRE relève depuis plusieurs années dans ses rapports que l'identité sociale et le logo d'URM sont particulièrement proches de ceux d'UEM et que ces similitudes sont de nature à prêter à confusion.



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 était toujours de nature à porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Dans son rapport 2013-2014 publié en janvier 2015, la CRE a demandé à URM d'étudier en 2015, les modalités de changement de son logo et de sa dénomination sociale.

Dans son plan d'actions pour l'année 2015, URM indiquait que l'action « *étude de faisabilité et d'opportunité de changement des logo et dénomination sociale* » avait pour échéance le 31 décembre 2015. Le plan d'actions 2016 d'URM prévoyait à nouveau de mener une « *étude d'opportunité de changement des logo et dénomination* » à l'échéance du 31 décembre 2016. Toutefois, aucun résultat de ces actions n'a été transmis à la CRE.

Par courrier du 19 juillet 2016, la CRE a demandé à URM de lui faire part des décisions envisagées quant à l'évolution de sa marque et de son identité sociale. Par ce même courrier, il a été rappelé à URM que tout manquement aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie est susceptible de donner lieu à une saisine du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) en vue d'une sanction en application des articles L. 134-25 et suivants dudit code.

Par courrier du 30 septembre 2016, URM a répondu à la demande de la CRE : « *nous appréhendons [...] mal les raisons qui fondent l'appréciation du Collège [...] sur le fait que notre logo et/ou notre dénomination sociale créerait un risque de confusion susceptible d'influer sur le fonctionnement du marché de l'électricité dans notre zone de desserte et qui vous conduisent à nous demander de prendre une décision sur ce sujet avant la fin du mois d'octobre. [...] Il nous semble que, compte tenu de la taille de notre zone de desserte (0.5% de la population nationale), la seule proximité de police de caractère entre notre logo et celui de notre maison-mère n'est pas susceptible d'influer sur la décision des utilisateurs du réseau quant au choix de leur fournisseur d'électricité et qu'ainsi la concurrence n'est aucunement faussée* ». URM a été auditionné par le collège de la CRE le 12 octobre 2016.

A la date de publication du présent rapport, URM n'a fait à la CRE aucune proposition d'évolution de sa marque et de sa dénomination sociale.

Une enquête a été ouverte par la CRE le 13 octobre 2016 visant à établir si les sociétés UEM et URM ont mis en œuvre des pratiques susceptibles de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Cette enquête est en cours à la date de publication du présent rapport.

6.2.2.2 Convention de communication

Dans son précédent rapport publié en janvier 2015, la CRE a pris acte de l'engagement d'URM de conclure une convention de communication avec UEM, afin de formaliser les rôles respectifs dans ce domaine du gestionnaire de réseaux et du fournisseur historique.

Cette convention de communication a été signée le 30 mars 2015.

La CRE demande à URM et UEM de veiller au respect de cette convention de communication. La CRE demande à URM de mettre en œuvre des actions visant à l'appropriation, par son personnel, des règles et limites fixées par la convention de communication.

La CRE recommande à URM de publier cette convention sur son site Internet.

6.2.2.3 Séparation des systèmes d'informations (SI)

L'état des lieux de la séparation des SI d'URM de ceux d'UEM fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

6.2.2.4 Séparation des locaux

La CRE note avec satisfaction que le déménagement de l'ensemble du service Travaux et Développement et de la Direction d'URM dans l'extension du bâtiment dédié à URM a eu lieu en juin 2015. À la suite de ce déménagement, plus aucun salarié d'URM n'occupe de bureau dans le bâtiment qui était auparavant partagé avec UEM.

6.3 Respect du code de bonne conduite

6.3.1 Supports de communication et site Internet

Dans son précédent rapport publié en janvier 2015, la CRE a pris acte de l'engagement d'URM, d'une part, de définir, en relation avec la CRE, les éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD à inscrire sur l'ensemble des supports de communication visant le marché de détail et, d'autre part, de déployer ces nouveaux documents avant la fin de l'année 2015. URM avait inscrit l'action correspondante dans son plan d'actions pour l'année 2015.

En janvier 2015, URM a transmis la nouvelle version de la carte T de relève incluant un texte pédagogique.

Toutefois, alors que seulement trois documents avaient été recensés, le déploiement des supports de communication visant les clients du marché de détail incluant des éléments pédagogiques relatifs aux missions

du GRD n'a pas été mené en 2015. URM a reporté l'échéance de cette action au premier semestre 2016 dans son plan d'actions annuel. Le déploiement de ces documents est effectif depuis la fin de l'année 2016.

En outre, URM a prévu d'élaborer, au cours du premier semestre 2017, une communication sur le déploiement des compteurs communicants sur le réseau d'URM qui inclut les éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD.

Pour répondre à une recommandation du responsable de la conformité dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2015, le site Internet d'URM a été enrichi d'une présentation du circuit de traitement des réclamations. URM a également identifié des axes d'amélioration complémentaires de son site Internet.

La CRE accueille favorablement ces améliorations.

6.3.2 Formation au code de bonne conduite et protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Pour répondre à une recommandation du responsable de la conformité dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2015 et pour donner suite à l'enquête client mystère de la CRE, URM a élaboré un support de formation à destination de l'ensemble du personnel du GRD et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de tester, renforcer et rafraîchir les connaissances relatives au code de bonne conduite et aux ICS. La CRE accueille favorablement cette amélioration.

6.3.3 Responsable de la conformité

Par délibération du 22 décembre 2015, la CRE a approuvé la reconduction de Mme Fabienne Stock dans ses fonctions de responsable de la conformité d'URM, jusqu'au 31 décembre 2019.

La responsable de la conformité a rendu compte du travail accompli en 2015 dans son rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite. URM n'a répondu aux demandes répétées de la CRE de publier ce rapport, comme le prévoit l'article L. 111-62 du code de l'énergie, qu'en septembre 2016.

La CRE demande à URM de publier le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite de la responsable de la conformité dans les meilleurs délais suivant sa transmission à la CRE.

La responsable de la conformité a reconduit dans son rapport 2015 les recommandations qu'elle avait formulées à URM dans son rapport 2014 et qui n'ont, pour l'essentiel, pas été suivies d'effet en 2015.

En particulier, la CRE regrette que les recommandations concernant l'information des clients sur la fin des TRV et l'ajout, sur le site Internet d'URM, d'une rubrique sur les coupures d'électricité n'aient pas été suivies par URM en 2015. Il est en effet regrettable que les recommandations concernant l'information des clients sur la fin des TRV soient mises en œuvre trop tard pour être pleinement utiles aux clients.

La responsable de la conformité d'URM a inscrit dans son programme d'audits et de contrôle 2016 (i) le suivi des impacts des nouvelles réglementations sur la gestion des ICS et des processus soumis au code de bonne conduite, (ii) la participation à l'élaboration du support de formation et de présentation du code de bonne conduite et de la protection des ICS et (iii) la gestion des habilitations liées au SI.

6.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

URM et UEM : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Mise à jour des conventions de prestations entre URM et UEM à la fin de l'année 2016. La CRE vérifiera au cours d'un prochain audit sur site que toutes les recommandations définies à l'issue de l'audit qu'elle a réalisé en janvier 2014 ont bien été prises en compte.

Déménagement dans l'extension du bâtiment URM en juin 2015.

Déploiement des supports de communication visant les clients du marché de détail incluant des éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD depuis la fin de l'année 2016.

Enrichissement du site internet d'URM et identification des axes d'amélioration complémentaires.

Élaboration d'un support de formation à destination de l'ensemble du personnel du GRD et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de tester, renforcer et rafraîchir les connaissances relatives au code de bonne conduite et aux ICS.

URM et UEM : principales évolutions attendues

Actions éventuelles en lien avec l'enquête ouverte par la CRE le 13 octobre 2016 sur les pratiques d'URM et d'UEM susceptibles de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Veiller au respect de la convention de communication.

Mettre en œuvre des actions visant à l'appropriation, par le personnel concerné, des règles et limites fixées par la convention de communication.

Publier la convention de communication sur le site Internet d'URM.

Élaborer en 2017 une communication sur le déploiement des compteurs communicants qui inclut des éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD.

Publier le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite de la responsable de la conformité sur le site Internet d'URM, dans les meilleurs délais suivant sa transmission à la CRE.

Veiller au respect des échéances inscrites dans le plan d'actions annuel d'URM et, le cas échéant, justifier tout éventuel report de l'échéance d'une action particulière.

7. 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 2016, il dessert environ 217 000 points de livraison, dont 0,6 % sont sous contrat avec les fournisseurs alternatifs.

7.1 Synthèse

La CRE considère que les actions engagées par Régaz-Bordeaux pour mettre en conformité son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie sont de nature à améliorer l'indépendance de Régaz-Bordeaux vis-à-vis de ses filiales de fourniture de gaz naturel et de production de biométhane. L'inscription de l'indépendance comme un principe du code de bonne conduite de Régaz-Bordeaux contribue également à consolider cette indépendance.

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'évolution de son code de bonne conduite en termes de contenu et de format ainsi qu'à la signature d'une convention de coopération avec GRDF permettant des échanges sur les bonnes pratiques concernant la formation et la sensibilisation des agents au respect du code de bonne conduite.

7.2 Indépendance

7.2.1 Organisation et règles de gouvernance

7.2.1.1 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 institutionnels³.

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. Dans son dernier rapport, la CRE a demandé à Régaz-Bordeaux de mettre son organisation en conformité avec ces dispositions et de lui transmettre le plan d'actions correspondant ainsi que son calendrier de mise en œuvre.

Régaz-Bordeaux a engagé une réflexion sur l'évolution de son organisation qui a fait l'objet de plusieurs échanges avec les services de la CRE en 2015 et 2016. Le schéma envisagé à ce stade serait de mettre en place une société *holding* détenant quatre filiales : une filiale en charge de la distribution de gaz naturel, une filiale en charge de l'activité de fourniture de gaz naturel, une filiale en charge de l'activité de production de biométhane et une filiale en charge de l'activité des réseaux de chaleur.

Régaz-Bordeaux s'est engagé à mettre en place cette organisation pour 2018. La CRE considère que le processus de réorganisation engagé par Régaz-Bordeaux lui permettra de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie et suivra avec attention sa mise en œuvre.

Concernant les modalités de rémunération des agents du GRD, la CRE a demandé à Régaz-Bordeaux de supprimer, d'une part, le critère lié à l'activité de fourniture contribuant au calcul de l'intéressement et, d'autre part, l'indexation de la participation versée aux agents du GRD sur les résultats financiers consolidés de Régaz-Bordeaux et de Gaz de Bordeaux.

Deux nouveaux accords d'intéressement différenciés pour chacune des deux sociétés, applicables du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2018, ont été signés en mars 2016. Ceux-ci ne font apparaître que des critères liés aux résultats de chacune des sociétés dans le calcul de l'intéressement de leurs salariés. Les accords de participation, quant à eux, seront revus à l'occasion de la mise en place de la nouvelle organisation de Régaz-Bordeaux. La CRE suivra avec attention la modification des accords de participation à la suite de la réorganisation de Régaz-Bordeaux.

³ Néomix Méthanisation détient 20 % du capital de la société projet Biogazillac Méthanisation dont l'objet est de produire du biométhane.

7.2.1.2 Indépendance des responsables de la gestion du GRD

Dans ses précédents rapports, la CRE a recommandé à Régaz-Bordeaux de modifier ses statuts de façon à ce que les dispositions applicables au directeur du GRD soient étendues 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 et aux recommandations de la Commission européenne⁴. À cet effet, un nouvel article a été inséré dans les statuts de Régaz-Bordeaux en mai 2015. Cet article, relatif à l'indépendance du GRD, stipule notamment que « *les responsables de la gestion de la société gestionnaire du réseau de distribution ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel* ».

Par ailleurs, la délégation de pouvoir signée entre le directeur général de Régaz-Bordeaux et le directeur délégué à la distribution a été modifiée conformément aux demandes de la CRE. Elle indique désormais explicitement que le directeur du GRD et ses collaborateurs ne doivent privilégier aucun fournisseur ou producteur de gaz naturel.

7.2.2 Obligations de séparation vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel et de production de biométhane

La convention de communication signée entre Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux en septembre 2014 a été publiée sur le site internet de Régaz-Bordeaux destiné au grand public, conformément à la demande de la CRE.

Par ailleurs, l'ensemble des supports de communication à destination des consommateurs du marché de détail ont été revus conformément à la demande de la CRE. Ils intègrent désormais une mention expliquant le rôle et les missions du GRD.

L'état des lieux de la séparation des SI de Régaz-Bordeaux de ceux du fournisseur historique fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

7.3 Respect du code de bonne conduite

7.3.1 Évolution du code de bonne conduite (CBC)

Le code de bonne conduite de Régaz-Bordeaux a été entièrement revu. Son contenu a été simplifié pour le rendre plus accessible et il comporte une introduction du directeur délégué à la distribution et une présentation du responsable de la conformité et de ses missions. Comme Régaz-Bordeaux s'y était engagé, l'indépendance a été inscrite comme un des principes de son code de bonne conduite. Les cinq principes sont présentés de manière plus explicite que dans l'ancienne version du document.

Afin d'en faciliter la consultation et son appropriation, le responsable de la conformité a intégré cette nouvelle version du code de bonne conduite au carnet de prescription au personnel (CPP). Ce document est remis à chaque salarié du GRD qui doit l'avoir en permanence en sa possession.

La CRE accueille favorablement ces évolutions.

7.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination

7.3.2.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

Les salariés de Régaz-Bordeaux sont régulièrement formés aux principes du code de bonne conduite à une fréquence adaptée à chaque métier. Tous les nouveaux arrivants sont formés dans le mois suivant leur arrivée dans la société. Les agents en charge du développement sont soumis à un audit annuel en situation. Enfin, la formation aux principes du code de bonne conduite a été élargie aux représentants du personnel.

En avril 2015, Régaz-Bordeaux a signé avec GRDF une convention de coopération relative aux actions de formation et de sensibilisation au respect du code de bonne conduite. Cette convention permet de faciliter les échanges de bonnes pratiques entre les responsables de la conformité de chacune des deux sociétés. Cela a notamment favorisé l'évolution du processus de sensibilisation des salariés de Régaz-Bordeaux vers un système plus interactif qui sera prochainement intégré à l'intranet de la société et dont les résultats feront l'objet d'un suivi statistique. La CRE accueille favorablement cette initiative.

Afin de répondre à la demande de la CRE de renforcer l'implication des managers dans le processus d'appropriation et de déclinaison sur le terrain des principes du code de bonne conduite, un support spécifique de sensibilisation aux principes du code de bonne conduite est présenté lors des réunions périodiques organisées entre les managers et leurs équipes.

⁴ La note du 22 janvier 2010 de mise en œuvre des directives européennes relatives à l'*unbundling* indique que le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux plus hauts dirigeants (membres du directoire et du comité de direction) qui ont des pouvoirs de décision (« *decision-making powers* ») mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier, le « *management* » opérationnel (« *operational (middle) management* »).

Enfin, Régaz-Bordeaux a complété son enquête satisfaction menée auprès des fournisseurs en 2015 de questions spécifiques relatives au respect des règles du code de bonne conduite.

7.3.2.2 Dispositif de contrôle du respect du code de bonne conduite

Tous les deux ans, le responsable de la conformité réalise une enquête auprès des agents du GRD visant à mesurer le degré de connaissance des principes du code de bonne conduite et lui permettant d'orienter son programme de sensibilisation. En 2015, un questionnaire, dans un format identique à celui utilisé lors de l'enquête de 2013, a été envoyé à tous les salariés de Régaz-Bordeaux. Le responsable de la conformité a observé un taux de participation de 44 %, en hausse de 7 % par rapport à l'enquête de 2013.

Une évaluation du respect du code de bonne conduite et des ICS a lieu également lors des entretiens annuels.

7.3.2.3 Transparence

Tous les modèles des conditions générales et particulières des contrats pouvant être conclus entre Régaz-Bordeaux et les différentes catégories d'acteurs (fournisseurs, consommateurs, producteurs) ainsi que la procédure du groupe de travail (GT) injection biométhane de gestion des réservations de capacité d'injection de biométhane sur les réseaux sont désormais disponibles sur le site internet de Régaz-Bordeaux. Toutefois, le modèle des conditions particulières du contrat d'injection de biométhane n'a pas encore été rédigé par Régaz-Bordeaux.

Par ailleurs, tous les mois, Régaz-Bordeaux publie sur son site internet la liste complète des PCE⁵ de son réseau comportant des informations réduites sur les PCE ainsi que la liste des PCE non rattachés au périmètre d'un fournisseur avec des informations plus complètes afin de faciliter le démarchage par les fournisseurs. Ces deux fichiers sont également transmis aux fournisseurs ayant signé un contrat d'acheminement distribution (CAD) avec Régaz-Bordeaux dans le cadre des publications mensuelles du GRD vers les fournisseurs.

Enfin, Régaz-Bordeaux a transmis aux cinq fournisseurs lui en ayant fait la demande la liste des PCE concernés par la fin des tarifs réglementés de vente (TRV).

La CRE considère que Régaz-Bordeaux devra faire évoluer son modèle de CAD afin d'assurer une cohérence avec celui de GRDF et de le mettre en conformité avec le cadre juridique, interprété notamment à la lumière de la jurisprudence des décisions du Comité de règlement des différends et des sanctions de la CRE (CoRDIS) et de la Cour d'appel de Paris.

7.3.2.4 Traitement des réclamations

Régaz-Bordeaux a mis en œuvre les recommandations de la CRE relatives au traitement des réclamations.

En particulier, la procédure de traitement des réclamations a été revue sur le modèle de la procédure établie dans le cadre du groupe de travail gaz (GTG). Toutefois, celle-ci ne précise toujours pas le traitement des réclamations reçues oralement et nécessitant une réponse écrite de la part du GRD. La CRE renouvelle sa demande de préciser dans la procédure le traitement des réclamations orales.

La procédure de traitement des réclamations est accompagnée d'un guide de réponse-type comportant 16 thématiques recouvrant les cas courants de réclamations et d'une liste de codification des réclamations illustrée d'exemples notamment pour détecter une réclamation en lien avec le code de bonne conduite.

La CRE a également demandé à Régaz-Bordeaux de modifier, en 2015, son organisation de telle sorte que la personne en charge du traitement des réclamations soit sous la seule responsabilité du GRD. Régaz-Bordeaux s'est engagé à ce que cette nouvelle organisation soit mise en place prochainement. La CRE suivra avec attention la mise en œuvre de cette demande.

En avril 2015, Régaz-Bordeaux a fait mener un audit externe relatif au traitement des réclamations. L'objectif de cet audit était de contrôler la bonne mise en œuvre des recommandations de la CRE. Cet audit a notamment permis de vérifier que les réclamations issues des enquêtes satisfaction étaient bien suivies dans l'outil interne de traitement des réclamations de Régaz-Bordeaux, de contrôler la qualité de l'enregistrement et la qualification des réclamations et de s'assurer de l'absence de traitement privilégié du fournisseur historique.

Un rappel a été fait auprès des salariés de Régaz-Bordeaux, ainsi qu'auprès des fournisseurs sur les canaux à respecter pour transmettre une réclamation.

7.3.3 Responsable de la conformité

La CRE a approuvé par sa délibération du 3 juin 2015 le projet d'avenant au contrat de travail de Monsieur Pierre Lefort, responsable de la conformité de Régaz-Bordeaux, prolongeant son contrat jusqu'en juin 2018.

⁵ Point de comptage et d'estimation.

7.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

Régaz-Bordeaux : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Engagement des réflexions en vue de la mise en place de la nouvelle organisation du groupe Régaz-Bordeaux.
Inscription de l'indépendance comme principe du code de bonne conduite et intégration du code de bonne conduite au carnet de prescriptions au personnel (CPP).
Signature de nouveaux accords d'intéressement différenciés entre Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux.
Modification 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.
Modification de la délégation de pouvoirs du directeur délégué à la distribution pour 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.

Régaz-Bordeaux : principales évolutions attendues

Poursuivre la mise en conformité de l'organisation de Régaz-Bordeaux avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.
Supprimer l'indexation de la participation versée aux agents du GRD sur les résultats financiers de Gaz de Bordeaux.
Mettre à jour, d'ici la fin du premier semestre 2018, le contrat d'acheminement distribution (CAD) de Régaz-Bordeaux pour assurer la cohérence avec le modèle de GRDF et publier la liste des écarts entre ces contrats sur son site internet destiné au grand public.
Modifier 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.
Préciser dans la procédure de traitement des réclamations le traitement des réclamations reçues oralement et nécessitant une réponse écrite de la part du GRD.

8. RÉSEAU GDS

Réseau GDS est le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel (GRD) de la ville de Strasbourg et de 108 autres communes du département du Bas-Rhin. Au 30 septembre 2016, il dessert environ 107 000 points de livraison, dont 0,6 % sont sous contrat avec les fournisseurs alternatifs.

La CRE a effectué un audit de Réseau GDS à Strasbourg le 4 juillet 2016.

8.1 Synthèse

La CRE considère que les actions engagées par Réseau GDS pour mettre en conformité son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie sont de nature à améliorer l'indépendance de Réseau GDS vis-à-vis de sa filiale de production de biométhane. La CRE recommande à Réseau GDS quelques mesures complémentaires dans ce rapport. Réseau GDS a, par ailleurs, mis en œuvre des actions de communication afin de clarifier les missions respectives du distributeur et des fournisseurs.

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 aux contrôles menés par la responsable de la conformité auprès des nouveaux agents de Réseau GDS et prochainement auprès de tous les agents de Réseau GDS ainsi qu'aux renforcements des mesures visant à assurer la protection des informations commercialement sensibles (ICS). La CRE demande à Réseau GDS d'inclure explicitement dans son code de bonne conduite les principes de transparence, d'objectivité et d'indépendance.

8.2 Indépendance

8.2.1 Organisation et règles de gouvernance

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

Réseau GDS est l'actionnaire majoritaire (à hauteur de 76 %) de la société Biogénère. Cette société, créée en octobre 2013, a pour objet principal la production de biométhane destiné à être injecté dans le réseau de distribution et la prise de participations dans toutes opérations se rattachant à son objet.

La situation dans laquelle Réseau GDS, GRD de gaz naturel, a un intérêt économique lié aux résultats de sa filiale de production de biométhane, Biogénère, est contraire aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie. Dans son dernier rapport, la CRE a demandé à Réseau GDS, à l'occasion de prochaines évolutions de l'organisation du groupe Réseau GDS, de mettre en conformité cette situation avec ces dispositions et de lui transmettre le calendrier de mise en œuvre correspondant.

Réseau GDS a engagé une réflexion sur l'évolution de son organisation qui a fait l'objet d'une présentation au conseil d'administration de Réseau GDS en 2016. Le schéma envisagé à ce stade serait de mettre en place une société *holding* détenant deux filiales : une filiale en charge de la distribution de gaz naturel et une filiale en charge de l'activité de production de biométhane. La CRE prend acte de cet avancement et suivra avec attention la réorganisation du groupe Réseau GDS.

Les modalités de rémunération des agents du GRD (salaire fixe, variable et participation) ne comprennent pas de référence aux comptes de résultat des filiales ou au compte de résultat consolidé du groupe Réseau GDS.

8.2.1.2 Indépendance des responsables de la gestion du GRD

La CRE réitère sa recommandation faite à Réseau GDS d'étendre à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD⁶ les dispositions des statuts de Réseau GDS applicables au directeur du GRD en matière de détention d'intérêts professionnels⁷ et lui interdisant de participer à des activités professionnelles qui ne relèvent pas des missions imparties au GRD. A l'occasion de cette modification, la CRE recommande à Réseau GDS de mettre à jour les références aux textes législatifs et réglementaires pour prendre en compte la codification de ces dispositions.

La délégation de pouvoir signée entre le directeur général de Réseau GDS et le directeur du GRD a été modifiée conformément aux demandes de la CRE. Elle indique désormais explicitement que le directeur du GRD et ses

⁶ La note du 22 janvier 2010 de mise en œuvre des directives européennes relatives à l'*unbundling* indique que le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux plus hauts dirigeants (membres du directoire et du comité de direction) qui ont des pouvoirs de décision (« *decision-making powers* ») mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier, le « *management* » opérationnel (« *operational (middle) management* »).

⁷ L'article L. 111-66 du code de l'énergie dispose que « *les responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* ».

collaborateurs ne doivent privilégier aucun fournisseur ou producteur de gaz naturel et précise qu'elle ne peut être révoquée sans l'avis préalable et motivé de la CRE. Elle est conclue pour une durée de cinq ans.

En termes d'organisation, le directeur du GRD délègue au directeur général adjoint de Réseau GDS certaines missions du GRD. En particulier, les services en charge du développement du gaz auprès des consommateurs résidentiels et industriels et auprès des collectivités locales et bailleurs sociaux sont rattachés à la direction générale de Réseau GDS. Ces missions relevant du GRD, la CRE considère que les deux responsables du développement du gaz naturel devraient respecter les mêmes dispositions relatives à l'indépendance que celles applicables aux responsables de la gestion du GRD. En conséquence, elle recommande que les dispositions relatives à l'indépendance des responsables de la gestion du GRD soient étendues aux deux chefs de service chargés du développement du gaz naturel.

8.2.2 Obligations de séparation vis-à-vis de toute activité de fourniture de gaz naturel et de production de biométhane

Dans le but de clarifier les missions respectives du distributeur et des fournisseurs et d'affirmer son identité, Réseau GDS a entrepris plusieurs actions de communication à destination des différents acteurs du marché. Notamment, Réseau GDS a réalisé un court-métrage mettant en scène deux humoristes tentant de faire connaître le métier du GRD dans un spectacle de *stand-up*. Ce court-métrage, visible sur le site internet institutionnel reseau-gds.fr, est diffusé lors des conventions du personnel, à l'accueil des nouveaux embauchés et lors des réunions publiques avec les prospects ou les partenaires (installateurs, constructeurs de maisons individuelles, promoteurs, etc.). Réseau GDS s'est également associé aux équipes de GRDF du Bas-Rhin pour rédiger une plaquette commune déclinant les missions du distributeur et identifiant le distributeur en fonction de la commune. Cette plaquette a été présentée et distribuée lors d'une réunion spécifique avec les installateurs du Bas-Rhin en décembre 2015.

La CRE accueille favorablement ces initiatives positives de nature à contribuer à une meilleure compréhension des missions du GRD.

L'état des lieux de la séparation des SI de Réseau GDS de ceux du fournisseur historique fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

8.3 Respect du code de bonne conduite

8.3.1 Évolution du code de bonne conduite (CBC)

Une nouvelle version du code de bonne conduite a été rédigée et mise en ligne sur le site de Réseau GDS en 2015. Dans cette nouvelle version la notion d'indépendance du GRD est mentionnée en introduction⁸. La CRE considère que cette mention n'est pas suffisante et réitère donc sa demande d'inscrire l'indépendance comme un principe. La CRE demande également à Réseau GDS d'ajouter les principes de transparence et d'objectivité. Cette nouvelle version du code de bonne conduite étend également aux producteurs de gaz naturel les engagements de Réseau GDS applicables aux fournisseurs en matière de non-discrimination et de protection des ICS.

8.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination

8.3.2.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

Les éléments principaux du code de bonne conduite sont présentés lors des réunions d'accueil organisées pour les nouveaux embauchés.

Au cours de l'année 2015, un quiz de sensibilisation au code de bonne conduite et aux informations commercialement sensibles (ICS) a été présenté à tous les agents en poste. Ce quiz sert également de test d'évaluation et comprend des questions sur l'indépendance du GRD. Une convention est actuellement à l'étude entre GRDF et Réseau GDS pour des échanges d'outils, notamment en matière de sensibilisation du personnel. Ces séances de sensibilisation sont désormais tracées dans un tableau de suivi disponible sur l'intranet de Réseau GDS.

8.3.2.2 Dispositif de contrôle du respect du code de bonne conduite

En 2015, la responsable de la conformité a mené des contrôles auprès des nouveaux agents de Réseau GDS. Les résultats étant contrastés, elle prévoit de développer de nouveaux outils de sensibilisation pour 2016, en partenariat avec GRDF. Elle prévoit également, d'une part, de généraliser ce contrôle à l'ensemble des agents du

⁸ « Le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de Réseau GDS assure les missions qui lui sont dévolues, conformément au Code de l'Énergie, de façon indépendante, dans le respect du droit de supervision économique de ses actionnaires ».

GRD et, d'autre part, de suivre les commerciaux sur le terrain pour mesurer la déclinaison par leurs soins des principes du code de bonne conduite.

Une évaluation du respect du code de bonne conduite et de la confidentialité des ICS a lieu également lors des entretiens annuels. Sur les 160 entretiens menés en 2015, 148 ont conduit à une évaluation positive des critères de respect du code de bonne conduite et des ICS (les 12 entretiens restants ont été soit remis hors délai donc non pris en compte dans les statistiques, soit non renseignés).

Comme le recommandait la CRE dans son dernier rapport, Réseau GDS a procédé à une analyse des réclamations reçues par le GRD. Aucune réclamation n'a porté sur un écart entre les pratiques de Réseau GDS et les engagements pris dans son code de bonne conduite. Toutefois, le respect des principes du code de bonne conduite ne doit pas s'apprécier seulement au regard des réclamations mettant explicitement en cause un manquement aux principes du code de bonne conduite. En conséquence, la CRE recommande à Réseau GDS de contrôler plus particulièrement que les réponses apportées aux réclamations sont conformes aux principes du code de bonne conduite et d'apprécier si l'amélioration du respect des principes du code de bonne conduite (notamment l'objectivité et la transparence) permettrait d'éviter certaines difficultés donnant lieu à des réclamations.

Réseau GDS a complété son enquête satisfaction menée auprès des fournisseurs en 2015 avec des éléments plus précis concernant le respect du code de bonne conduite notamment au sujet de l'accessibilité du document « *Code de bonne conduite* » sur le site internet de Réseau GDS, des éventuels manquements de Réseau GDS aux principes de non-discrimination et de respect de la confidentialité des ICS et de la qualité de traitement des réclamations portant sur le non-respect du code de bonne conduite le cas échéant. Réseau GDS mènera, auprès des producteurs de biométhane, une enquête similaire à celle menée auprès des fournisseurs.

8.3.2.3 Transparence

Tous les modèles des conditions générales et particulières des contrats pouvant être conclus entre Réseau GDS et les différentes catégories d'acteurs (fournisseurs, consommateurs, producteurs) ainsi que la procédure du groupe de travail (GT) injection biométhane de gestion des réservations de capacité d'injection de biométhane sur les réseaux sont désormais disponibles sur le site internet de Réseau GDS.

Au 31 décembre 2015, Réseau GDS a signé 23 contrats d'acheminement distribution (CAD). Un modèle de ces contrats, rassemblant les conditions générales, les conditions particulières et les annexes, est publié sur le site internet de Réseau GDS. Ce contrat type est daté du 1^{er} octobre 2008 et est toujours en vigueur. Cette version a été signée par tous les fournisseurs disposant d'un CAD avec Réseau GDS.

La CRE considère que Réseau GDS devra faire évoluer son modèle de CAD afin d'assurer une cohérence avec celui de GRDF et de le mettre en conformité avec le cadre juridique, interprété notamment à la lumière de la jurisprudence des décisions du Comité de règlement des différends et des sanctions de la CRE (CoRDIS) et de la Cour d'appel de Paris. Réseau GDS indique attendre une stabilisation du modèle de CAD de GRDF pour travailler à la mise à jour de son propre modèle de CAD. Un agent sera prochainement recruté pour s'occuper de la mise à jour de l'ensemble des documents contractuels, y compris le CAD.

8.3.2.4 Traitement des réclamations

Réseau GDS a mis en œuvre les recommandations de la CRE relatives au traitement des réclamations.

En particulier, les pilotes de processus valident désormais les réponses aux réclamations faites par les agents du service concerné. Toutefois, Réseau GDS a considéré, qu'au vu du faible nombre de réclamations reçues et de la diversité des sujets de réclamation, il n'était pas pertinent de mettre en place de guide de réponse-type à l'intention des agents traitant les réclamations. Par ailleurs, la validation systématique par le pilote de processus permet désormais de garantir l'homogénéité des réponses et la qualité de leur contenu.

La CRE a également recommandé à Réseau GDS de se conformer à sa procédure de traitement des réclamations en enregistrant les réclamations orales. Cependant, au vu du faible nombre de réclamations orales reçues, Réseau GDS n'enregistre que les réclamations pour lesquelles une réponse n'a pas pu être apportée dans l'immédiat. Dans ces cas, le réclamant est invité à déposer une réclamation écrite, la réclamation suivant ensuite la procédure et la réponse apportée étant écrite. Réseau GDS a modifié sa procédure de traitement des réclamations en cohérence.

Enfin, la responsable de la conformité s'est assurée que toutes les réclamations avaient été traitées uniquement par des agents du GRD.

8.3.3 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

La liste des ICS a été complétée des éléments relatifs à l'injection de biométhane sur les réseaux de distribution. Des travaux de modernisation de celle-ci sont en cours afin de la rendre plus accessible. Cette liste est remise à tous les agents nouvellement embauchés. Ils signent un document attestant qu'ils en ont bien pris connaissance.

En 2015 et 2016, Réseau GDS a poursuivi l'intégration de la clause de protection des ICS dans les contrats passés avec tous les prestataires externes. Depuis début 2015, des conditions générales d'achat (CGA) sont à joindre à toutes les commandes passées avec des prestataires de service ou des fournisseurs de matériel. Ces CGA intègrent un article rappelant que tout prestataire s'engage à respecter la confidentialité des ICS.

Des travaux sont actuellement en cours pour améliorer la gestion des droits d'accès notamment en faisant un lien entre les applications des ressources humaines et les différents SI.

8.3.4 Responsable de la conformité

La CRE a approuvé le 2 juillet 2015 la nomination de la nouvelle responsable de la conformité de Réseau GDS, Madame Laura Paulin, en remplacement de Madame Marie-Antoinette Conte. À cette occasion, un courrier électronique a été envoyé à tout le personnel afin de l'informer sur les missions du responsable de la conformité et la rubrique dédiée du site internet de Réseau GDS a été mise à jour.

8.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

Réseau GDS : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Modification de la délégation de pouvoirs du GRD pour préciser qu'il ne peut lui être mis fin sans l'avis préalable et motivé de la CRE et pour 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.

Mise en œuvre d'actions de communication afin de clarifier les missions respectives du distributeur et des fournisseurs.

Mise en place d'un outil de traçabilité des séances de sensibilisation aux principes du code de bonne conduite.

Ajout dans les enquêtes de satisfaction menées par Réseau GDS auprès des fournisseurs de questions spécifiques sur le respect des principes du code de bonne conduite.

Intégration de la clause de protection des ICS dans les contrats passés avec tous les prestataires externes.

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.

Étendre 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 professionnels et lui interdisant de participer à des activités professionnelles qui ne relèvent pas des missions imparties au GRD.

Étendre les dispositions relatives à l'indépendance des responsables de la gestion du GRD aux deux chefs de service, rattachés à la direction générale de Réseau GDS, en charge du développement du gaz naturel.

Inscrire les principes d'indépendance, de transparence et d'objectivité dans la nouvelle version du code de bonne conduite de Réseau GDS.

Mettre à jour, d'ici la fin du premier semestre 2018, le contrat d'acheminement distribution (CAD) de Réseau GDS pour assurer la cohérence avec le modèle de GRDF et publier la liste des écarts entre ces contrats sur son site internet destiné au grand public.

Lors des analyses annuelles des réclamations, contrôler plus particulièrement que les réponses apportées aux réclamations sont conformes aux principes du code de bonne conduite et apprécier si l'amélioration du respect des principes du code de bonne conduite (notamment l'objectivité et la transparence) permettrait d'éviter certaines difficultés donnant lieu à des réclamations.

PARTIE 2 : **LES GESTIONNAIRES** **DE RÉSEAUX DE TRANSPORT**

1. RTE

RTE Réseau de Transport d'Électricité (RTE) est le gestionnaire du réseau public 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 de 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.

1.1 Synthèse

Depuis la délibération de certification de RTE, 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 2015 et en 2016. RTE s'est conformé à la plupart des demandes formulées par la CRE dans le cadre de sa certification.

La CRE constate que RTE fait les efforts permettant une amélioration sensible du respect de ses obligations au titre de la certification, en particulier depuis la réorganisation en place depuis le 1^{er} décembre 2015. Toutefois, les difficultés accumulées concernant certains accords devant être soumis à l'approbation de la CRE, en particulier pendant les années 2014 et 2015, ne sont pas encore complètement résorbées.

Concernant le respect du code de bonne conduite, RTE a tenu ses principaux engagements en 2015 et en 2016 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

1.2 Indépendance vis-à-vis de l'EVI

1.2.1 Organisation et règles de gouvernance

1.2.1.1 Membres du directoire de RTE

Les obligations d'indépendance auxquelles sont soumis les membres du directoire appartenant à la majorité des dirigeants sont encadrées par les articles L. 111-29, L. 111-30 et L. 111-33 du code de l'énergie. En particulier, ces articles fixent des conditions relatives (i) à l'exercice d'activités ou de responsabilités professionnelles antérieures au sein de ces sociétés ou dans une société dont l'essentiel des relations contractuelles s'effectue avec celles-ci, (ii) à la détention d'intérêts dans ces sociétés, et (iii) aux conditions de rémunération.

Depuis le 18 mai 2007, la présidence du directoire de RTE était assurée par M. Dominique Maillard. Son mandat arrivant à échéance le 31 août 2015, le conseil de surveillance de RTE a adressé à la CRE, par courrier du 23 juillet 2015, sa proposition de nomination de M. François Brottes à la présidence du directoire pour la période du 1^{er} septembre 2015 au 31 août 2020.

Par délibération du 27 juillet 2015, la CRE a considéré que la proposition de nomination de M. François Brottes comme président du directoire de RTE satisfaisait aux exigences posées par les dispositions du code de l'énergie susmentionnées.

Le président du conseil de surveillance de RTE a fait part à la CRE, par courrier reçu le 21 septembre 2015, de la proposition du nouveau président du directoire, M. François Brottes, de nommer quatre nouveaux membres du directoire de RTE.

Par délibération du 24 septembre 2015, la CRE a considéré que ces propositions de nomination satisfaisaient aux exigences du code de l'énergie.

1.2.1.2 Modification de la liste des emplois de dirigeants ainsi que de la liste des emplois de la majorité des dirigeants

Les articles L. 111-29, L. 111-30 et L. 111-33 du code de l'énergie énoncent des règles de nature à garantir l'indépendance des dirigeants du gestionnaire de réseau de transport. Ces règles diffèrent selon qu'il s'agit d'un dirigeant occupant un emploi de la majorité ou de la minorité des dirigeants.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, la liste des emplois de dirigeants de RTE était composée de six emplois : les trois membres du directoire de RTE et les trois dirigeants qui leur étaient hiérarchiquement rattachés et qui exerçaient leurs fonctions dans les domaines de la gestion, de la maintenance et du développement du réseau. La liste des emplois de la majorité des dirigeants était quant à elle constituée de quatre emplois : les trois membres du directoire et le directeur en charge de la maintenance.

A l'occasion de l'approbation de ces listes par la CRE, le 12 novembre 2014, la CRE avait demandé 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.

Dans le cadre de sa délibération du 24 septembre 2015 relative à la nomination des membres du directoire de RTE, la CRE a noté que la liste des emplois de dirigeants et celle de la majorité des dirigeants de RTE étaient modifiées par l'évolution de la composition de son directoire et la réorganisation de RTE au 1^{er} décembre 2015. En conséquence, la CRE a demandé à RTE de lui notifier ces nouvelles listes dans les meilleurs délais.

Ces nouvelles listes ont été notifiées à la CRE par courriers du 8 mars et du 7 juin 2016 soit plusieurs mois après que les évolutions notifiées sont intervenues. Elles ont été approuvées par la CRE le 22 juin 2016. Lors de la notification de cette décision à RTE, la CRE a attiré l'attention de RTE sur les améliorations attendues de la part du GRT dans la gestion de ses obligations au titre de la certification.

La CRE demande à RTE de lui soumettre à l'avenir toute nouvelle liste des emplois de dirigeants ou 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.

Par ailleurs, la CRE mènera en 2017 une analyse de la situation des cadres dirigeants des GRT certifiés suivant le modèle ITO, notamment au regard des dispositions du code de l'énergie relatives à la détention d'intérêt.

1.2.1.3 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 nature à garantir l'indépendance de la minorité (la moitié moins un) des membres du conseil de surveillance de RTE, par rapport aux intérêts des autres sociétés de l'EVI. 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'État.

Par courrier reçu le 26 juin 2015, la CRE a été informée de la démission d'un membre représentant de l'État appartenant à la minorité du conseil de surveillance et de l'intention du Gouvernement de nommer un nouveau membre pour la durée restant à courir du mandat de son prédécesseur, soit jusqu'au 31 août 2015.

Par délibération du 16 juillet 2015, la CRE a considéré que la proposition de nomination satisfaisait aux conditions d'indépendance nécessaires à l'exercice d'un mandat de membre de la minorité du conseil de surveillance de RTE.

L'ensemble des mandats des membres de la minorité du conseil de surveillance de RTE arrivant à échéance le 31 août 2015, la CRE a été informée par le président du conseil de surveillance de RTE, par courrier du 7 août 2015, de la proposition de nommer trois nouveaux représentants de l'État et de reconduire deux autres membres : un représentant de l'État et un représentant des salariés. La CRE a considéré, par une délibération du 27 août 2015, que ces propositions satisfaisaient aux exigences posées par le code de l'énergie.

1.2.1.4 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 ou 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 ses précédents rapports, la CRE avait recommandé une modification des statuts de la société RTE pour y préciser que le périmètre de l'interdiction d'exercer des 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'entreprise verticalement intégrée.

L'actionnaire EDF avait indiqué ne pas être en mesure d'appliquer cette recommandation de la CRE sans modification préalable du code de l'énergie. Dans son précédent rapport, la CRE avait indiqué ne pas partager cette analyse.

La CRE constate avec satisfaction que l'Assemblée Générale Extraordinaire de RTE du 28 août 2015 a adopté une modification des statuts de la société. Ceux-ci précisent dorénavant que « *le président et les membres du directoire de la Société [RTE] ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* ».

1.2.2 Évènements rassemblant RTE et EDF

La CRE accueille très favorablement, d'une part, la consigne donnée au personnel de RTE par M. François Brottes à son arrivée au directoire de RTE, de ne plus participer aux manifestations internes organisées par le groupe EDF et, d'autre part, le fait que RTE se soit retiré du Conseil académique des métiers d'EDF en décembre 2015 et que les directions juridique et des ressources humaines de RTE n'aient plus de relation institutionnelle avec celles d'EDF.

La CRE demande à RTE de formaliser des lignes directrices permettant à ses agents de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, de mettre en place un suivi de la participation de ses agents à de tels événements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Les lignes directrices qui seront formalisées par RTE devront permettre, d'une part, d'assurer le respect du principe d'indépendance et, d'autre part, d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et la maison-mère.

En outre, en ce qui concerne les événements internes organisés par le groupe, la CRE demande (i) à EDF de ne plus inviter les cadres dirigeants de RTE à y participer et (ii) aux cadres dirigeants de RTE de ne plus s'y rendre.

1.2.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'autonomie de fonctionnement des GRT est encadrée par les articles L. 111-17 et L. 111-18 du code de l'énergie. Les principaux sujets traités dans le cadre de ces dispositions, au titre du suivi de la certification de RTE, sont exposés dans la présente partie.

1.2.3.1 Accord en amont du J-1 et gestion prévisionnelle de la production et du réseau

Dans son précédent rapport, la CRE a demandé à RTE de publier dans la documentation technique de référence (DTR) 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.

S'agissant de la production éolienne et photovoltaïque, les trames types relatives au traitement des accords en amont du J-1 et à la gestion prévisionnelle de la production et du réseau ont été publiées le 12 janvier 2012.

S'agissant des autres moyens de production, RTE a organisé une phase de concertation puis des consultations en 2014. La CRE constate avec satisfaction que les trames types relatives à ces contrats ont été publiées dans la DTR de RTE le 10 avril 2015.

Par ailleurs, la CRE a approuvé les contrats cadre de traitement des accords en amont du J-1 et de gestion prévisionnelle conclus avec EDF EN Services le 10 septembre 2015, le contrat cadre de traitement des accords en amont du J-1 conclu avec EDF SA le 6 janvier 2016 et le contrat cadre de gestion prévisionnelle conclu avec EDF SA le 16 juin 2016.

A ces occasions, la CRE a demandé à RTE, qu'à l'occasion d'une prochaine évolution des trames types relatives, d'une part, au traitement des accords en amont du J-1 et, d'autre part, à la gestion prévisionnelle de la production et du réseau, certaines modalités de ces trames types soient soumises à une concertation.

Les résultats de cette concertation seront présentés par RTE à la CRE dans un calendrier permettant de rendre effectives les évolutions envisagées le 1^{er} janvier 2019 au plus tard. La CRE a demandé en outre à RTE de mener les travaux nécessaires pour préciser l'articulation entre les contrats de gestion prévisionnelle, d'une part, et de traitement des accords en amont du J-1, d'autre part, d'ici le 1^{er} janvier 2019 au plus tard.

La CRE suivra avec attention la mise en œuvre des mesures qui permettront à RTE de répondre à ces demandes de manière satisfaisante.

1.2.3.2 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 pour assurer le désengagement des prestations de R&D fournies par EDF sous réserve de la mise en œuvre des engagements pris par RTE pour cette période.

La CRE constate avec satisfaction que les engagements de RTE en la matière ont été respectés, les prestations de R&D fournies par EDF à RTE étant achevées depuis la fin de l'année 2015.

1.2.3.3 Contrat de fourniture

Dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'électricité au 31 décembre 2015 pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, RTE a transmis à la CRE, par courrier du 6 novembre 2015, un « *contrat de fourniture et d'acheminement d'énergie électrique et services associés pour les sites RTE ayant une puissance souscrite supérieure ou égale à 36kVA* », conclu avec EDF.

Par délibération du 26 novembre 2015, la CRE a rejeté la demande d'approbation de ce contrat considérant que :

« En premier lieu, le Contrat a été conclu à la suite d'une procédure d'appel d'offres au cours de laquelle RTE n'a procédé à aucun allotissement, ce qui constitue pourtant une pratique courante lors de la passation de marchés d'achat d'électricité. En outre, les fournisseurs ont été consultés sur un besoin mal identifié par RTE, privant ainsi les fournisseurs concurrents de l'EVI d'un plein et libre accès à l'appel d'offres organisé par RTE.

Par ailleurs, le contrat inclut la réalisation par EDF, au profit de RTE, de prestations de services interdites au sens de l'alinéa 1 de l'article L. 111-18 du Code de l'énergie.

Enfin, l'attribution du marché se fait non seulement au regard de l'offre de fourniture d'électricité mais aussi au regard de la capacité pour le prestataire de fournir des prestations de services ».

Par ailleurs, la CRE a demandé à RTE de conclure, dans les 6 mois suivants et après avoir procédé à un nouvel appel d'offres, de nouveaux contrats pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité nécessaire à l'alimentation de ses sites d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

Le 2 mars 2016, RTE a publié un nouvel avis de marché dans l'objectif de conclure de nouveaux contrats de fourniture avant le 1^{er} juillet 2016. Sept entreprises ont remis un dossier de candidature ainsi qu'une offre technique, lesquelles ont toutes été jugées recevables. Un accord-cadre a donc été conclu avec chacune d'entre elles. Dans le cadre de cette procédure d'accord-cadre alloti à marchés subséquents, toutes les entreprises déclarées attributaires de l'accord-cadre ont pu participer à la mise en concurrence au stade des marchés subséquents pour les lots sur lesquels elles avaient postulé.

Par délibération du 24 mai 2016, l'accord-cadre conclu avec EDF a été approuvé par la CRE qui a pu constater que la nouvelle procédure d'achat (i) incluait un allotissement des sites de RTE en quatre lots, (ii) incluait des données de consommation fiables, (iii) ne prévoyait aucune prestation de service qui pourrait être fournie indépendamment de la fourniture d'électricité et (iv) prévoyait des modalités d'attribution des marchés subséquents permettant de s'assurer de la conformité aux conditions du marché des contrats qui pourraient être conclus entre RTE et EDF à l'issue de la procédure de mise en concurrence.

À l'issue de la procédure d'attribution, trois fournisseurs ont été retenus par RTE.

1.2.3.4 Audit RCOP

Les éléments transmis par RTE le 10 juin et le 27 octobre 2015 ont permis à la CRE de s'assurer de la mise en œuvre des recommandations formulées par la CRE à la suite de l'audit 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.

En particulier, RTE a procédé à (i) une évolution de la trame type de convention d'exploitation et de conduite publiée dans sa DTR le 22 décembre 2014, (ii) une modification des RCOP signée le 25 janvier 2015 entre RTE et EDF, et (iii) l'établissement le 12 octobre 2015 d'une convention d'exploitation et de conduite conforme à la trame type pour l'installation d'EDF à Arrighi.

Enfin, s'agissant de prestations de services rendues par RTE au profit de l'EVI EDF, RTE a procédé à la publication d'une version non confidentielle des RCOP en janvier 2017, en application de l'article L. 111-18 du code de l'énergie.

1.2.3.5 Fonctionnement interne de RTE dans le 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. À cet effet, les contrats doivent être transmis à la CRE au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur, sauf dans des cas dûment justifiés. 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 le cadre de ses précédents rapports, 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. La CRE avait également recommandé 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.

La CRE constate que, même si des retards dans la transmission de contrats soumis à son approbation ont encore pu être constatés à quatre reprises au cours des années 2015 et 2016, RTE fait des efforts qui permettent une amélioration sensible du respect de ses obligations au titre de la certification, en particulier dans le cadre de la nouvelle organisation mise en place depuis le 1^{er} décembre 2015.

Toutefois, les difficultés accumulées, en particulier pendant les années 2014 et 2015, ne sont pas encore complètement résorbées. Ainsi, RTE sera-t-il amené à saisir la CRE dans les prochains mois de demandes d'approbation de contrats entrés en vigueur, pour certains, depuis le 1^{er} janvier 2014.

En outre, la CRE demande à RTE de veiller à lui notifier les avenants conclus en vue de prolonger la durée de contrats déjà approuvés dans le cadre du suivi de la certification et de la tenir informée en temps utile en cas de retard dans la reconduction de contrats.

1.2.4 Obligations de séparation du GRT et de l'EVI

1.2.4.1 Séparation des systèmes d'informations

L'état des lieux de la séparation des SI de RTE de ceux d'EDF fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

1.2.4.2 Séparation des locaux

S'agissant des postes d'évacuation de la production d'électricité, la CRE avait pris acte dans la délibération de certification de RTE de ce que des conventions clarifiant les modalités d'accès à ces sites par le personnel de RTE et définissant les modes opératoires seraient mises à jour au plus tard le 31 décembre 2014, pour prendre en compte les contraintes liées aux dispositions du code de l'énergie. Dans une note du 2 juin 2014, RTE a indiqué que les conventions concernant deux sites n'étaient pas encore finalisées.

S'agissant de quatre autres postes pour lesquels la séparation était envisageable, et qui faisaient l'objet d'un calendrier de mise en place d'un contrôle d'accès sur lequel RTE s'était engagé par courrier du 15 décembre 2011, RTE a indiqué dans cette note que les travaux étaient achevés pour trois d'entre eux. En revanche, le dernier site nécessitant des travaux trop importants, RTE a préféré conclure avec EDF une convention clarifiant les modalités d'accès du personnel de RTE et définissant les modes opératoires.

En conséquence, pour les trois postes qui ne répondent pas encore à l'exigence de séparation prévue à l'article L. 111-21 du code de l'énergie, RTE s'est engagé à conclure avec EDF, d'une part, un avenant à la convention d'exploitation site pour traiter des accès au poste en régime normal et en régime dégradé et, d'autre part, une convention portant sur les moyens de protection et de surveillance du site.

La CRE demande à RTE de lui transmettre les conventions sur les moyens de protection et de surveillance de site qui seront signées avec EDF dans les meilleurs délais suivant leur conclusion.

1.3 Responsable de la conformité

Par délibération du 3 décembre 2015, la CRE a approuvé la proposition de reconduction pour un an du contrat de travail de M. Jean-Pierre Desbrosses en tant que responsable de la conformité de RTE.

RTE a indiqué que le délai d'un mois entre la prise de fonction de M. François Brottes à la présidence du Directoire de RTE, le 1^{er} septembre 2015, et l'échéance du contrat de M. Jean-Pierre Desbrosses, le 30 septembre 2015, n'avait pas suffi pour proposer de nommer un responsable de la conformité pour une période plus longue.

La CRE prend acte des éléments de contexte qui ont conduit RTE à proposer le renouvellement de M. Jean-Pierre Desbrosses pour un an. Néanmoins, elle considère que, de façon générale, la nomination d'un responsable de la conformité pour une durée trop brève n'est pas de nature à apporter les garanties d'indépendance suffisantes pour l'exercice de ses fonctions. La CRE demande en conséquence à RTE de ne lui soumettre à l'avenir que des propositions de nomination ou de reconduction de son responsable de la conformité pour une durée d'au moins 3 ans.

M. Jean-Pierre Desbrosses a tenu de nombreuses réunions avec des délégués régionaux et des managers du groupe EDF, lors de ses déplacements, pour les sensibiliser aux obligations légales liées à l'indépendance de RTE.

Le 22 juin 2016, RTE a soumis à la CRE sa proposition de nommer M. Olivier Herz en tant que responsable de la conformité de RTE à partir du 1^{er} octobre 2016, en remplacement de M. Jean-Pierre Desbrosses.

Le 29 juin 2016, la CRE a considéré que la proposition de RTE satisfaisait aux exigences du code de l'énergie et a donc approuvé la proposition de nomination et le contrat de travail de M. Olivier Herz en tant que responsable de la conformité de RTE pour une durée de cinq ans.

1.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

RTE et EDF : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Modification des statuts de la société RTE pour y préciser que le périmètre de l'interdiction d'exercer des activités de production et de fourniture s'étend à toute société exerçant de telles activités.

Consigne donnée au personnel de RTE par M. François Brottes à son arrivée au directoire de RTE, de ne plus participer aux manifestations organisées par EDF

Retrait de RTE du Conseil académique des métiers d'EDF en décembre 2015

Arrêt des relations institutionnelles entre les directions juridique et des ressources humaines de RTE et d'EDF

Publication dans la documentation technique de références des 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.

Désengagement des prestations de recherche et développement fournies par EDF depuis la fin de l'année 2015.

Achèvement de la mise en œuvre des recommandations formulées par la CRE à la suite de l'audit mené en janvier 2013 sur les RCOP.

RTE et EDF : principales évolutions attendues

Soumettre à l'avenir à la CRE toute nouvelle liste des emplois de dirigeants ou 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

Mettre fin à la participation des cadres dirigeants de RTE aux événements internes organisés par EDF.

Formaliser des lignes directrices permettant aux agents de RTE de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier.

Mettre en place un suivi de la participation des agents de RTE à de tels événements ou réunions et en transmettre un bilan annuel à la CRE

A l'occasion d'une prochaine évolution des trames types relatives, d'une part, au traitement des accords en amont du J-1 et, d'autre part, à la gestion prévisionnelle de la production et du réseau, soumettre à la concertation certaines modalités de ces trames types.

Présenter les résultats de cette concertation à la CRE dans un calendrier permettant de rendre effectives les évolutions envisagées le 1er janvier 2019 au plus tard.

Mener les travaux nécessaires pour préciser l'articulation entre les contrats de gestion prévisionnelle, d'une part, et de traitement des accords en amont du J-1, d'autre part, d'ici le 1er janvier 2019 au plus tard.

Notifier à la CRE les avenants conclus en vue de prolonger la durée de contrats déjà approuvés dans le cadre du suivi de la certification.

Tenir la CRE informée en temps utile en cas de retard dans la reconduction de contrats.

Transmettre à la CRE les conventions sur les moyens de protection et de surveillance de site qui seront signées avec EDF pour les trois postes d'évacuation dans les meilleurs délais suivant leur conclusion.

RTE et EDF : principales évolutions attendues

Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions visant à améliorer, dans des délais à préciser, l'information des utilisateurs quant à l'existence du CURTE ainsi que la qualité et l'accessibilité de l'information délivrée et, de manière générale, à mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

Ne soumettre à l'avenir à la CRE que des propositions de nomination ou de reconduction de son responsable de la conformité pour une durée d'au moins 3 ans.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques.

2. GRTGAZ

GRTgaz est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine détenu à 75 % par Engie (ex GDF SUEZ) et à 25 % par la Société d'infrastructures gazières (CNP Assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts)⁹. 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 de fourniture de l'entreprise verticalement intégrée Engie (EVI Engie) à laquelle il appartient, 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.

2.1 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 2015 et 2016. GRTgaz s'est conformé à la plupart des demandes formulées par la CRE dans le cadre de sa certification.

Certaines relations qui perdurent entre les personnels de GRTgaz et d'Engie posent difficulté au regard du principe d'indépendance. La CRE demande, d'une part, à Engie et à GRTgaz de mettre fin à la participation des cadres dirigeants de GRTgaz aux événements internes organisés par Engie et, d'autre part, à GRTgaz de définir des lignes directrices permettant à ses agents de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe. Ces lignes directrices devront permettre d'assurer le respect du principe d'indépendance et d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et la maison-mère.

Par ailleurs, la CRE a constaté que certaines pratiques d'Engie et GRTgaz sont en écart avec la convention de communication. La CRE demande à GRTgaz et à Engie de veiller au respect de cette convention de communication ainsi que du principe de non-discrimination et de l'interdiction de confusion entre leurs pratiques de communication.

Concernant le respect du code de bonne conduite, GRTgaz a tenu ses principaux engagements en 2015 et 2016 en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des informations commercialement sensibles (ICS).

Enfin, la CRE rappelle à GRTgaz que les contrats soumis à son approbation, en application des dispositions des articles L. 111-17 et L. 111-18 du code de l'énergie, doivent lui être transmis au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur, sauf dans des cas dûment justifiés.

2.2 Indépendance vis-à-vis de l'EVI

2.2.1 Organisation et règles de gouvernance

2.2.1.1 Indépendance des personnes

Le code de l'énergie prévoit des règles de nature à garantir l'indépendance des dirigeants du GRT. Ces règles s'appliquent aux responsables de la direction générale de GRTgaz et aux dirigeants qui leur sont hiérarchiquement directement rattachés et qui exercent leurs fonctions dans les domaines de la gestion, de la maintenance et du développement du réseau. Ces règles diffèrent selon qu'il s'agit d'un dirigeant occupant un emploi de la majorité ou de la minorité des dirigeants.

Par la délibération du 26 janvier 2012 susmentionnée, la CRE a approuvé la liste des emplois de dirigeants proposée par GRTgaz et constituée des emplois de « *directeur général* », de « *directeur de l'offre* » et de « *directeur du système industriel* » ainsi que la liste des emplois constituant la majorité des dirigeants de GRTgaz, visant les emplois de « *directeur général* » et de « *directeur du système industriel* ».

Par courrier reçu le 12 novembre 2015, la société GRTgaz a soumis à l'approbation de la CRE une nouvelle liste des emplois constituant la majorité des dirigeants, visant les emplois de « *directeur général* » et de « *directeur de l'offre* ». GRTgaz a proposé que l'emploi de « *directeur du système industriel* » reste dans la liste des emplois de dirigeants de la société GRTgaz, mais ne fasse plus partie de la liste des emplois de la majorité des dirigeants. Par délibération du 28 janvier 2016, la CRE a approuvé la liste des emplois constituant la majorité des dirigeants de GRTgaz, visant les emplois de « *directeur général* » et de « *directeur de l'offre* ».

⁹ La société d'infrastructure gazière est un consortium public composé de CNP Assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts.

Par ailleurs, la rémunération des salariés qui quittent les sociétés non régulées du groupe Engie pour intégrer GRTgaz contient, dans certains cas, une part différée liée notamment à des « *Actions de Performance Engie* », de nature à porter atteinte à l'indépendance des personnes concernées dès lors qu'elles travaillent pour GRTgaz. GRTgaz et Engie travaillent actuellement à l'élaboration d'un dispositif permettant de mettre ces situations en conformité avec les obligations d'indépendance auxquelles est soumis GRTgaz. La CRE demande à GRTgaz et à Engie de finaliser ces travaux et de lui en présenter le résultat, au plus tard le 30 juin 2017.

La CRE mènera en outre, en 2017, une analyse de la situation des cadres dirigeants des GRT certifiés suivant le modèle ITO, notamment au regard des dispositions du code de l'énergie relatives à la détention d'intérêt.

2.2.1.2 Projet de prise de participations dans des stations de livraison de gaz naturel carburant (GNC)

Au cours d'une audition par le collège de la CRE le 7 décembre 2016, GRTgaz a fait part de son projet de prendre des participations dans des stations de livraison de GNC et de sa volonté de promouvoir le développement des stations de GNC.

Si la CRE accueille favorablement la volonté de GRTgaz de faciliter l'émergence de la filière GNC, elle considère néanmoins que la prise de participation dans les stations de GNC n'est pas une condition nécessaire à leur développement. De plus, la prise de participation de GRTgaz au capital de certains utilisateurs du réseau de transport de gaz naturel ayant des activités concurrentielles non régulées, qui, le cas échéant, conduit le GRT à être intéressé, directement ou indirectement, économiquement au succès de ces activités, est susceptible de faire peser un doute sur le respect par le GRT de son obligation de traiter les utilisateurs de manière non-discriminatoire.

La CRE est donc défavorable à ce type de prise de participation. Toutefois, si GRTgaz souhaitait s'engager dans un projet de ce type, en raison de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, la CRE lui demande de lui en faire part au préalable.

2.2.2 Nouvelle organisation d'Engie

En avril 2015, GDF SUEZ est devenue Engie. Ce changement de nom s'est accompagné de la suppression de la branche infrastructure du groupe et de la mise en place, depuis le 1^{er} janvier 2016, d'une nouvelle organisation du groupe Engie qui repose sur une répartition des activités en 24 « *business unit* » et 5 « *métiers opérationnels* ». Dans cette organisation, les filiales gestionnaires de réseau GRDF et GRTgaz sont considérées par Engie comme des « *business units* » faisant partie du métier « *chaîne du gaz* ». Le directeur général adjoint d'Engie en charge des infrastructures supervise notamment les activités de GRTgaz, GRDF, Elengy et Storengy.

A l'occasion de l'évolution de son organisation, le groupe Engie a diffusé une note rappelant les obligations d'indépendance de GRTgaz vis-à-vis du reste de l'EVI Engie.

En octobre 2016, le responsable de la conformité de GRTgaz a transmis à la CRE une note d'information sur les relations entre GRTgaz et l'EVI, dans laquelle il dresse un bilan globalement positif.

La CRE accueille très favorablement, d'une part, la demande faite par GRTgaz à son personnel de ne pas participer à la réunion des 800 cadres dirigeants du groupe Engie organisée à la fin de l'année 2016 et, d'autre part, la décision prise en 2016 par GRTgaz de ne plus participer à l'événement « *Trophées de l'innovation* » organisé par Engie.

Certaines relations entre les personnels de GRTgaz et d'Engie perdurent, les premiers étant parfois invités, d'une part, à participer à des événements internes ou à des comités de gouvernance organisés par le groupe et, d'autre part, à participer à des actions d'échange d'informations au sein de filières « *métiers* » ou « *grands projets* » mises en place par Engie.

Ces échanges concernent en particulier les modalités selon lesquelles le directeur général adjoint en charge des infrastructures d'Engie exerce son activité de supervision des activités de GRTgaz, la participation de GRTgaz au processus « *Executive Leadership Session* » qui traite des enjeux liés à la vision stratégique du groupe, la coordination des services de communication de GRTgaz et d'Engie et, enfin, la remontée d'informations dans le domaine des achats et la participation de GRTgaz à des réunions trimestrielles avec la direction des achats d'Engie. Ces relations entre GRTgaz et Engie dans le domaine des achats ne semblent ni nécessaires, ni en lien avec le pouvoir de supervision reconnu à l'actionnaire.

La CRE considère que ces différentes relations sont de nature à transmettre au personnel de GRTgaz une vision stratégique et une culture d'entreprise privilégiant le groupe. Une telle situation est de nature à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance.

La CRE demande à GRTgaz de définir des lignes directrices permettant à ses agents de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le

groupe au sein d'une filière ou d'un métier, de mettre en place un suivi de la participation de ses agents à de tels événements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Les lignes directrices qui seront définies par GRTgaz devront permettre, d'une part, d'assurer le respect du principe d'indépendance et, d'autre part, d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et la maison-mère.

En outre, en ce qui concerne les événements internes organisés par le groupe, la CRE demande (i) à Engie de ne plus inviter les cadres dirigeants de GRTgaz à y participer et (ii) aux cadres dirigeants de GRTgaz de ne plus s'y rendre.

2.2.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'autonomie de fonctionnement des GRT est encadrée par les articles L. 111-17 et L. 111-18 du code de l'énergie. Les principaux sujets traités dans le cadre de ces dispositions, au titre du suivi de la certification de GRTgaz, sont exposés dans la présente partie.

2.2.3.1 Formation du personnel

Par délibération du 14 janvier 2016, la CRE, ayant constaté que le contrat de prestations de formation et de développement fournies par Engie University pour l'année 2015 n'avait pas été conclu dans des conditions conformes aux dispositions du code de l'énergie, a demandé à GRTgaz de procéder à des appels d'offres pour ces formations. Toutefois, la CRE a pris acte de la nécessité soulignée par GRTgaz d'organiser la transition afin qu'elle s'effectue dans les meilleures conditions pour ses salariés. À cet effet, la CRE a autorisé GRTgaz à recourir aux prestations de formation et de développement d'Engie University jusqu'au 31 décembre 2016 au plus tard.

Dans cette même délibération, la CRE a demandé à GRTgaz de porter une attention particulière à ce que les conditions d'organisation des formations dont bénéficient les salariés de GRTgaz ainsi que les thèmes abordés respectent le principe d'indépendance prévu par l'article L. 111-11 du code de l'énergie.

La CRE accueille favorablement les efforts de GRTgaz concernant la mise en œuvre d'une solution alternative au recours aux formations d'Engie University à compter du 1^{er} janvier 2017.

Energy Formation est un organisme de formation professionnelle continue qui dispense des formations techniques sur l'ensemble de la chaîne gazière. Les activités d'Energy Formation ont été transférées d'Engie à GRDF le 1^{er} avril 2015. Elles sont accessibles à toutes les entreprises qui souhaitent en faire bénéficier leurs salariés. La CRE a approuvé, par délibération du 14 janvier 2016, le recours par GRTgaz aux formations professionnelles continues dispensées par cet organisme. À cette occasion, la CRE a rappelé à GRTgaz la nécessité d'organiser un appel d'offres avant de recourir aux services d'un organisme de formation, lorsque les formations ne nécessitent pas de mobiliser les compétences d'un organisme particulier compte tenu des spécificités techniques.

2.2.3.2 Recours aux prestations fournies par Engie dans le domaine des achats

Dans une délibération du 25 mars 2015, la CRE a constaté que le programme de désengagement des prestations fournies par Engie dans le domaine des achats était conforme à la feuille de route fixée par la CRE dans ses délibérations du 26 janvier (certification) et du 11 octobre 2012.

En février 2016, GRTgaz a adressé à la CRE un bilan de ces opérations de désengagement, pour répondre à la demande exprimée par le régulateur dans sa délibération du 25 mars 2015.

En particulier, GRTgaz dispose depuis le 1^{er} janvier 2016 de ses propres marchés dans tous les domaines, y compris les achats généraux. En outre, GRTgaz n'utilise plus de ressources d'Engie (ressources logicielles ou humaines) ni pour effectuer ses achats, ni pour négocier ou suivre les marchés. Enfin, GRTgaz définit sa politique d'achat et ses stratégies d'achat indépendamment d'Engie.

La CRE constate avec satisfaction que GRTgaz s'est progressivement désengagé des prestations fournies par Engie dans le domaine des achats et a cessé d'y recourir depuis le 1^{er} janvier 2016, comme il s'y était engagé.

2.2.3.3 Santé et sécurité du personnel

Le contrat relatif à la santé et à la sécurité au travail permettait à GRTgaz de recourir à l'expertise d'Engie dans le domaine de la santé et de la sécurité du personnel. Signé le 22 mars 2013, ce contrat a fait l'objet de deux avenants le prolongeant pour les années 2014 et 2015. Dans sa délibération du 25 mars 2015, la CRE a constaté que certaines des prestations mentionnées dans le contrat n'entrent pas dans le champ de l'exception prévue par l'article L. 111-18 du code de l'énergie.

La CRE a considéré que le désengagement des prestations de santé et de sécurité, qui n'entrent pas dans le champ de l'exception prévue par l'article L. 111-18 du code de l'énergie, nécessitait une période transitoire pour permettre à GRTgaz de proposer la meilleure solution alternative au recours à Engie. En conséquence, la CRE a demandé à GRTgaz de recourir, d'ici la fin de l'année 2015, à une solution alternative à ces prestations fournies par l'EVI, à l'exception des prestations liées à la médecine du travail, qui nécessitaient plus de temps et pour lesquelles la CRE avait accordé à GRTgaz un délai de désengagement plus long, jusqu'à la fin de l'année 2016.

À la fin de l'année 2016, GRTgaz a transmis à la CRE un bilan de ces opérations de désengagement, qui fera l'objet d'une analyse de la CRE au début de l'année 2017.

2.2.3.4 Recherche et développement (R&D)

Dans sa délibération du 25 mars 2015, la CRE a approuvé le contrat cadre pluriannuel 2015-2017 avec le centre de R&D d'Engie, le CRIGEN, en fixant un plafond de dépenses à 30 M€ sur 3 ans. En janvier 2016, GRTgaz a transmis à la CRE le bilan technique et financier des prestations réalisées dans ce cadre pour 2015. Ce bilan confirme que le budget 2015 est cohérent avec le plafond fixé. Dans cette même délibération, la CRE a demandé à GRTgaz de lui présenter au plus tard le 25 mars 2016, les solutions pour permettre à GRTgaz de renforcer son indépendance vis-à-vis de sa maison-mère.

En réponse à cette demande, GRTgaz a proposé un plan d'internalisation partielle du CRIGEN par le transfert au 1^{er} janvier 2018 vers GRTgaz de six compétences majeures liées à ses activités cœur de métier et de trois moyens d'essais associés, soit environ un tiers des activités du CRIGEN.

La CRE considère que cet engagement est satisfaisant et permettra à GRTgaz de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-18 du code de l'énergie, en limitant très fortement le recours à Engie pour les prestations de R&D.

Dans son précédent rapport publié en janvier 2015, la CRE a considéré que l'engagement de GRTgaz de ne plus utiliser après le 30 novembre 2016 les licences d'exploitation de brevets propriété d'Engie permettait au GRT de se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie relatives à son autonomie de fonctionnement et de moyens. Dans un bilan des opérations de désengagement des prestations fournies à GRTgaz par la direction des achats d'Engie transmis à la CRE en février 2016, GRTgaz a précisé qu'il continuait à exploiter deux brevets propriété d'Engie après le 30 novembre 2016. Au cours d'une audition, le 7 décembre 2016, GRTgaz a indiqué à la CRE que ces brevets seront disponibles dans le domaine public à partir du mois de mars 2018.

La CRE considère que l'échéance du mois de mars 2018 après laquelle GRTgaz n'utilisera plus de licences d'exploitation de brevets propriété d'Engie est acceptable.

2.2.3.5 Fonctionnement interne de GRTgaz 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.

À cet effet, les contrats doivent lui être transmis au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur, sauf dans des cas dûment justifiés. 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.

La CRE a toutefois constaté à plusieurs reprises une transmission tardive de certains contrats.

La CRE encourage GRTgaz à poursuivre ses efforts afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats.

2.2.4 Obligations de séparation du GRT et de l'EVI

2.2.4.1 Pratiques de communication de GRTgaz et Engie

Comme la CRE le lui avait recommandé dans son précédent rapport publié en janvier 2015, GRTgaz a publié sur son site Internet la convention encadrant les rôles respectifs des sociétés GRTgaz et Engie en matière de communication et visant à garantir l'indépendance de GRTgaz en matière de communication, signée le 18 juillet 2013.

La CRE a constaté que certaines pratiques d'Engie et GRTgaz sont en écart avec cette convention.

Lors du salon de l'automobile 2016, un cadre d'Engie a donné une interview filmée devant un camion sur lequel est apposé le logo de GRTgaz.

La CRE rappelle que la convention susmentionnée engage par ailleurs Engie à ne pas utiliser l'identité visuelle de GRTgaz (nom, logo, signature), sauf en ce qui concerne la communication aux actionnaires et la mention des filiales dans son rapport annuel. Par cette même convention, GRTgaz s'interdit dans sa communication externe de

mentionner plus particulièrement un utilisateur lorsque celui-ci est placé dans la même situation qu'un autre utilisateur.

GRTgaz indique informer directement le service communication d'Engie des événements mobilisant des journalistes.

À cet égard, la convention susmentionnée interdit à Engie et GRTgaz de coordonner leurs pratiques de communication, à l'exception de la communication financière ou de crise. Dans ce dernier cas, la convention engage GRTgaz à respecter le principe de non-discrimination.

La CRE demande à GRTgaz et à Engie de veiller au respect de cette convention de communication ainsi que du principe de non-discrimination et de l'interdiction de confusion entre leurs pratiques de communication. En outre, la CRE demande à GRTgaz de mettre en œuvre des actions visant à l'appropriation, par le personnel de GRTgaz concerné, des règles et limites fixées par la convention de communication.

2.2.4.2 Séparation des Systèmes d'information (SI)

L'état des lieux de la séparation des SI de GRTgaz de ceux d'Engie fait l'objet d'un paragraphe spécifique dans le dossier consacré à ce sujet du présent rapport.

2.2.4.3 Séparation des locaux

En application de l'article L. 111-21 du code de l'énergie, GRTgaz et l'EVI Engie « *s'abstiennent de toute confusion entre [...] leurs locaux* ».

Au 1^{er} mars 2011, GRTgaz partageait huit sites avec des entités du groupe Engie, dont certaines font partie de l'EVI. GRTgaz avait engagé dès 2010 la mise en œuvre des mesures permettant de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-21 du code de l'énergie, notamment par le renforcement des systèmes de séparation et de contrôle d'accès, la répartition du personnel dans des bâtiments distincts ou des déménagements.

A l'occasion de sa certification en janvier 2012, GRTgaz s'était engagé à ne plus partager aucun local avec une société de l'EVI Engie à la mi-2012. Cette échéance n'a cependant pas pu être tenue par GRTgaz. En 2014, GRTgaz partageait encore un dernier site avec une entité du groupe Engie.

GRTgaz indique que depuis le mois de juillet 2016, les opérations de séparation des locaux sont achevées.

La CRE accueille favorablement l'achèvement de ces opérations qui permettent d'assurer la conformité de GRTgaz avec les dispositions de l'article L. 111-21 du code de l'énergie, s'agissant de la séparation des locaux.

2.3 Respect du code de bonne conduite

2.3.1 Transparence

Les prestations de services du GRT au bénéfice de l'EVI sont autorisées pour autant qu'elles ne donnent lieu à aucune discrimination entre utilisateurs du réseau, qu'elles sont accessibles à l'ensemble des utilisateurs du réseau et ne perturbent pas la concurrence en matière de production et de fourniture de gaz naturel. Elles sont également encadrées par la délibération de la CRE du 19 mai 2011 portant décision relative aux conditions de réalisation par un gestionnaire de réseau de transport de prestations de services au profit de l'EVI à laquelle il appartient.

La question de la publication des offres de prestations de GRTgaz, dont certaines peuvent être réalisées à titre exclusif et d'autres dans un cadre concurrentiel, fait actuellement l'objet d'une analyse de la CRE. Dans une délibération du 6 octobre 2015, la CRE a rappelé à GRTgaz que les conditions techniques et commerciales de son offre de prestations devraient être publiées selon les modalités qu'elle définirait.

Chaque année depuis 2011, GRTgaz confie à un prestataire une enquête de satisfaction clients, dont trois questions portent sur le respect de son code de bonne conduite. La perception en 2015 par les expéditeurs et les clients industriels reste bonne avec une alerte sur l'indépendance de GRTgaz perçue par les expéditeurs.

En effet, 72% des expéditeurs ayant répondu trouvent que GRTgaz est un opérateur indépendant, 82% qu'il a des pratiques non discriminatoires et 91% qu'il est un opérateur transparent. Concernant les industriels, 93% de ceux ayant répondu trouvent que GRTgaz est un opérateur indépendant, 92% qu'il a des pratiques non discriminatoires et 95% qu'il est un opérateur transparent.

2.3.2 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. La CRE a participé à l'ensemble de ces groupes de travail.

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

2.3.3 Suivi complémentaire de la non-discrimination et de l'objectivité

En 2015, la Direction Commerciale de GRTgaz a renforcé son analyse des réclamations clients, prenant ainsi en compte les recommandations émises fin 2014 par le responsable de la conformité. Le délai moyen de traitement des réclamations est également en réduction de 3 jours par rapport à 2014.

2.3.4 Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité vérifie l'application par GRTgaz des engagements de son code de bonne conduite et veille à la conformité des pratiques de GRTgaz avec ses obligations d'indépendance vis-à-vis des autres sociétés de l'EVI.

M. Claude Doerflinger ayant quitté ses fonctions le 31 janvier 2015, la CRE a approuvé la nomination de M. Bertrand Lombard aux fonctions de responsable de la conformité de GRTgaz et les conditions de travail dérogatoires dont il bénéficie, par délibération du 10 décembre 2014.

En 2015, le responsable de conformité a émis sept alertes à destination des directions de GRTgaz, un nombre en diminution sensible par rapport à l'année 2014. Il a également conduit trois audits à l'issue desquels il a formulé des recommandations. Les résultats de ces audits sont détaillés dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite. Ce rapport est publié sur le site internet de GRTgaz. Le responsable de la conformité de GRTgaz a présenté son rapport à la CRE au cours d'une audition le 18 mai 2016.

Les principales recommandations faites à GRTgaz dans ce rapport sont les suivantes :

- élaboration du catalogue des prestations ;
- industrialisation du processus de notification à la CRE des contrats intra-groupe ;
- mise en place d'un processus de traitement des divulgations accidentelles d'ICS ;
- animation des correspondants code de bonne conduite en région.

2.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

GRTgaz et Engie : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Demande faite au personnel de GRTgaz de ne pas participer à la réunion des 800 cadres dirigeants du groupe Engie, organisée à la fin de l'année 2016.

Décision de GRTgaz de ne plus participer à l'événement « *Trophées de l'innovation* » organisé par Engie.

Mise en œuvre d'une solution alternative au recours aux formations d'Engie University à compter du 1^{er} janvier 2017.

Achèvement des opérations de désengagement des prestations fournies par Engie dans le domaine des achats, depuis le 31 décembre 2015.

Proposition d'un plan d'internalisation partielle du CRIGEN par le transfert au 1^{er} janvier 2018 vers GRTgaz.

Publication sur le site Internet de GRTgaz de la convention de communication signée avec Engie.

Achèvement des opérations de séparation des locaux.

GRTgaz et Engie : principales évolutions attendues

Finaliser les travaux relatifs à l'élaboration d'un dispositif permettant de mettre la situation des salariés qui quittent les sociétés non régulées du groupe Engie pour intégrer GRTgaz en conformité avec les obligations d'indépendance auxquelles est soumis GRTgaz. Présenter le résultat de ces travaux à la CRE, le 30 juin 2017 au plus tard.
Faire part au préalable à la CRE de tout projet de prise de participation de GRTgaz au capital de certains utilisateurs du réseau de transport de gaz naturel ayant des activités concurrentielles non régulées sur lequel il souhaiterait s'engager en raison de circonstances exceptionnelles dûment justifiées.
Mettre fin à la participation des cadres dirigeants de GRTgaz aux événements internes organisés par Engie.
Définir des lignes directrices permettant aux agents de GRTgaz de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier. Mettre en place un suivi de la participation des agents de GRTgaz à de tels événements ou réunions et en transmettre un bilan annuel à la CRE.
Organiser un appel d'offres avant de recourir aux services d'un organisme de formation, lorsque les formations ne nécessitent pas de mobiliser les compétences d'un organisme particulier, compte tenu des spécificités techniques.
Ne plus utiliser de licences d'exploitation de brevets propriété d'Engie, à compter du mois d'avril 2018 au plus tard.
Poursuivre les efforts de GRTgaz afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats.
Veiller au respect de la convention de communication ainsi que du principe de non-discrimination et de l'interdiction de confusion entre leurs pratiques de communication, par GRTgaz et Engie.
Mettre en œuvre des actions visant à l'appropriation, par le personnel de GRTgaz concerné, des règles et limites fixées par la convention de communication signée avec Engie.
Publier sur le site Internet de GRTgaz les conditions techniques et commerciales de son offre de prestations, selon les modalités qui seront définies par la CRE.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans le dossier thématique relatif à la séparation des systèmes d'information des gestionnaires de réseaux.

3. TIGF

TIGF est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine certifié conforme au modèle de séparation patrimoniale par délibération de la CRE du 3 juillet 2014. En conséquence, TIGF est soumis à des obligations différentes de celles des GRT qui appartiennent à une entreprise verticalement intégrée (EVI)

Par délibération du 4 février 2016, à la suite de l'entrée de la société Predica au capital de TIGF Holding à hauteur de 10%, la CRE a considéré que cette opération n'avait pas affecté le respect par TIGF des obligations découlant de l'article L. 111-8 du code de l'énergie et de l'article 9 de la directive 2009/73/CE.

3.1 Synthèse

Par délibération du 4 février 2016, la CRE a constaté que l'entrée de la société Predica au capital de TIGF Holding à hauteur de 10% n'était pas susceptible de porter atteinte aux obligations d'indépendance mentionnées à l'article L. 111-3 du code de l'énergie. En conséquence, la CRE a considéré qu'il n'y avait pas lieu de réexaminer la certification de TIGF selon le modèle de la séparation patrimoniale.

Cette décision a été assortie 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, et la notification à la CRE de certaines prises de participation. La CRE rappelle à TIGF ainsi qu'aux groupes GIC et Crédit Agricole qu'ils sont tenus de lui notifier, sans délai, toute prise de participation de plus de 5% des sociétés du groupe Crédit Agricole dans une entreprise de production ou fourniture de gaz ou d'électricité en Europe et dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe.

En 2015 et 2016, TIGF a tenu ses engagements en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des ICS.

La CRE demande à TIGF de lui transmettre l'analyse détaillée des réclamations pour les années 2015 et 2016, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement effectué par TIGF de ces réclamations, ces éléments devant lui être adressés dans les meilleurs délais et en tout état de cause avant le 1^{er} avril 2017.

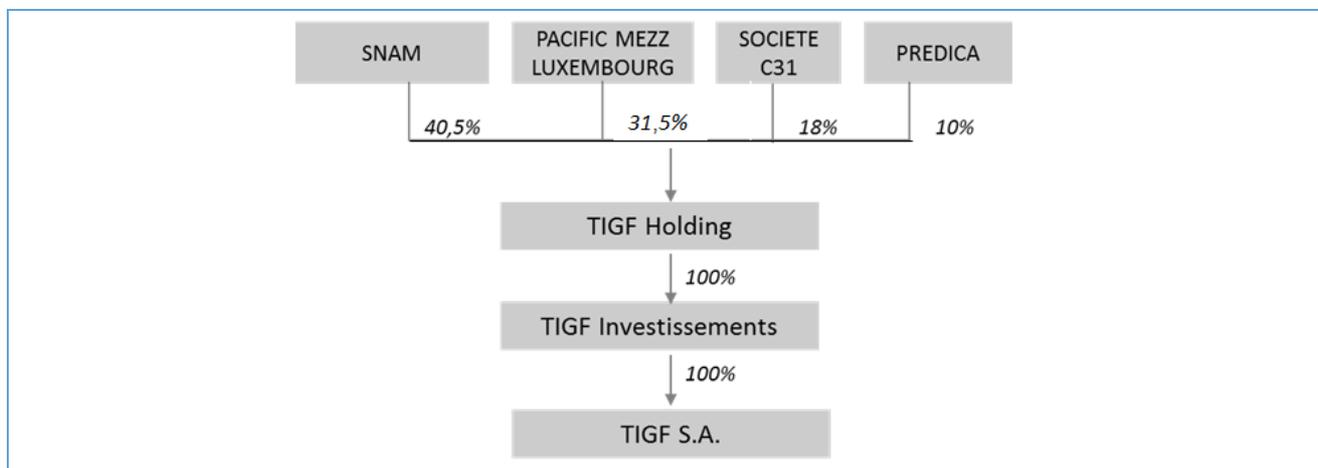
3.2 Indépendance de TIGF

3.2.1 Organisation et règles de gouvernance

3.2.1.1 Examen de la certification suite au changement d'actionnariat

Le 11 mars 2015, TIGF a notifié à la CRE la souscription le 26 février 2015, par la société Prévoyance Dialogue du Crédit Agricole S.A (Predica), d'actions nouvelles émises par la société TIGF Holding. La société Predica est ainsi entrée au capital de TIGF Holding à hauteur de 10%.

Cette opération conduit à la dilution des parts respectives des actionnaires présents avant l'augmentation de capital. Ainsi, TIGF Holding est détenue par Snam S.p.A. à hauteur de 40,5%, par Pacific Mezz Luxembourg S.a.r.l. à hauteur de 31,5%, par Société C31 S.A.S, détenue à 100% par EDF, à hauteur de 18% et par Predica à hauteur de 10%.



En application de l'article 9 de la Directive 2009/73/CE et de l'article L. 111-8 du code de l'énergie, la CRE a procédé à une analyse des éventuelles conséquences de la modification de l'actionnariat de TIGF Holding sur le respect par TIGF des obligations découlant de sa certification.

Au terme de cette analyse, la CRE a établi les constats suivants :

- Predica n'exerce aucun contrôle ni sur TIGF, ni sur des entreprises ayant des activités de production ou de fourniture d'énergie ;
- Predica participe, au sein du conseil d'administration de TIGF Investissements, au vote de décisions concernant la gestion de TIGF S.A, et détient donc un quelconque pouvoir, au sens de la Directive, sur TIGF ;
- les intérêts détenus par Predica et par des sociétés du groupe Crédit Agricole dans des activités de production ou de fourniture d'énergie ne sont pas contraires aux dispositions de l'article 9 de la directive 2009/73/CE (ne confèrent pas le contrôle sur ces sociétés, ou ne peuvent être favorisés par les décisions prises par TIGF).

Dans sa délibération du 4 février 2016, la CRE a considéré que l'entrée de Predica au capital de TIGF Holding, d'une part, n'est pas susceptible de porter atteinte aux obligations d'indépendance mentionnées à l'article L. 111-3 du code de l'énergie ni aux dispositions de l'article 9 de la directive 2009/73/CE et, d'autre part, n'affecte pas le respect par TIGF des obligations découlant de l'article L. 111-8 du code de l'énergie et de l'article 9 de la directive susmentionnée.

La CRE rappelle à TIGF que cette décision était assortie des demandes suivantes :

« Toute prise de participation des sociétés du crédit agricole dans une entreprise de production ou de fourniture de gaz ou d'électricité en Europe ou dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe et qui s'élève à plus de 5%, devra notifiée sans délais à la CRE, afin d'assurer le suivi du portefeuille de participations de ces sociétés. La CRE se réserve en outre le droit de demander à tout moment à TIGF de lui transmettre le détail des participations des sociétés du groupe Crédit Agricole dans des entreprises de production ou de fourniture de gaz ou d'électricité, en Europe et hors Europe. »

Plusieurs articles de presse parus en 2016 mentionnent des projets de prise de participation, par des sociétés du groupe Crédit Agricole, dans des installations de production d'électricité. Toutefois, à la date de publication du présent rapport, aucun projet de ce type n'a été notifié à la CRE.

La CRE rappelle à TIGF ainsi qu'aux groupes GIC et Crédit Agricole qu'ils sont tenus de lui notifier, sans délai, toute prise de participation de plus de 5% des sociétés du groupe Crédit Agricole dans une entreprise de production ou fourniture de gaz ou d'électricité en Europe et dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe.

3.3 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.

3.3.1 Évolution du code des engagements

Dans sa délibération du 3 juillet 2014, la CRE a indiqué que les filiales de TIGF 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, ainsi qu'un rapport sur la conformité de l'organisation et du fonctionnement de leurs organes de gouvernance avec les conditions de la décision de certification. Cet engagement a été respecté.

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 des sociétés C31 et Predica et de leurs 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.

3.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination

3.3.2.1 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 son site Internet.

3.3.2.2 Transparence

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 équilibre quotidien. L'indicateur est également mis à disposition sur la plateforme DATAGAS.

3.3.2.3 Non-discrimination et objectivité

En réponse à la demande formulée par la CRE dans son précédent rapport publié en janvier 2015, TIGF a transmis au régulateur, en janvier 2017, une analyse détaillée des réclamations, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement effectué par TIGF, pour l'année 2014. La CRE regrette cette transmission très tardive et demande à TIGF de lui transmettre l'analyse détaillée susmentionnée pour les années 2015 et 2016 dans les meilleurs délais et en tout état de cause avant le 1^{er} avril 2017.

3.3.3 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Le principe général de non divulgation des informations commercialement sensibles est applicable à l'ensemble des mandataires sociaux de TIGF. Aucune divulgation d'ICS n'a été constatée sur la période.

3.3.3.1 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.

3.3.3.2 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.

3.4 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

TIGF : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Modification de l'actionnariat de TIGF Holding par l'entrée de Predica au capital de TIGF.

Transmission à la CRE des rapports sur la mise en œuvre des obligations de confidentialité prévues dans leurs statuts et dans le pacte d'actionnaires, et sur la conformité de l'organisation et du fonctionnement de leurs organes de gouvernance avec les conditions de la décision de certification, pour les années 2014 et 2015.

Transmission régulière à la CRE des ordres du jour des réunions des conseils d'administration et des assemblées générales d'actionnaires de TIGF.

TIGF : principales évolutions attendues

Notifier à la CRE, sans délai le cas échéant, toute prise de participation de plus de 5% des sociétés des groupes GIC ou Crédit Agricole dans une entreprise de production ou fourniture de gaz ou d'électricité en Europe et dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe.

Transmettre à la CRE, avant le 1^{er} avril 2017 au plus tard, une analyse détaillée des réclamations pour les années 2015 et 2016, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement apporté par TIGF.

PARTIE 3 : **LES DOSSIERS THÉMATIQUES**

1. ENQUÊTE CLIENT MYSTÈRE RÉALISÉE AUPRÈS DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION FIN 2014

1.1 Contexte de l'intervention de la CRE

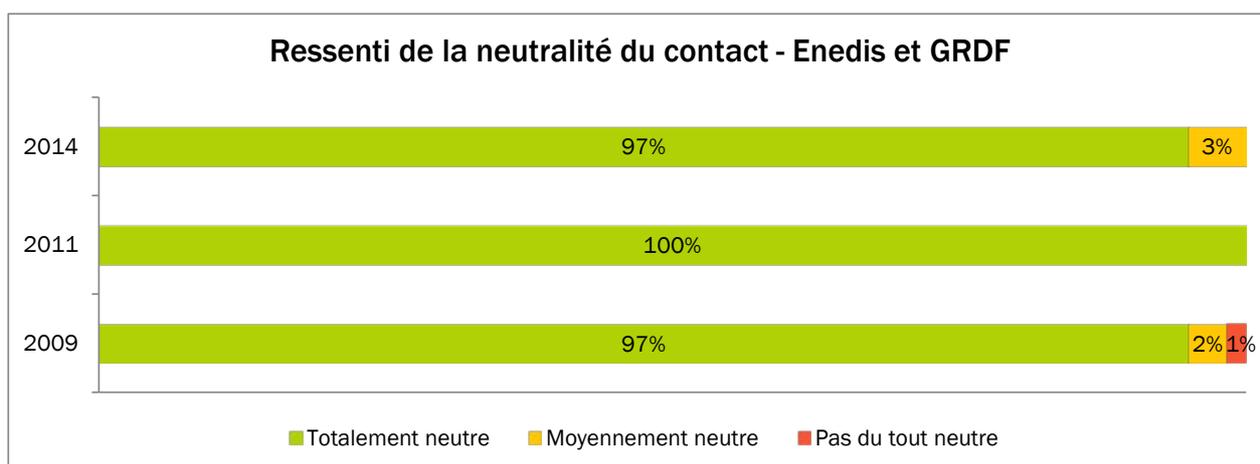
La CRE fait réaliser tous les deux ans environ une enquête « *client mystère* » afin de mesurer, lors des échanges téléphoniques entre les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) de gaz naturel et d'électricité desservant plus de 100 000 clients et les clients, l'application des principes établis dans les codes de bonne conduite. Le sondeur téléphone à un GRD en tant que « *client mystère* » en suivant l'un des 20 scénarios préétablis avec la CRE. L'enquête a été réalisée fin 2014 au cours de deux vagues d'appels : dans un premier temps ce sont les entreprises locales de distribution (ELD) d'électricité et de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients qui ont été contactées (Gérédis, SRD, URM et ES pour l'électricité, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel ainsi que GEG qui est une ELD mixte proche du seuil de 100 000 clients) et dans un second temps Enedis et GRDF. Le sondeur analyse les réponses des agents sous l'angle de la transparence de l'information (clarté et précision de la réponse), de la non-orientation des choix proposés par l'agent du GRD et au regard de l'obligation de non-discrimination. Au cours de cette enquête, une attention particulière a été portée sur la transparence des informations communiquées et sur les informations transmises par les GRD concernant la suppression des tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité et de gaz naturel.

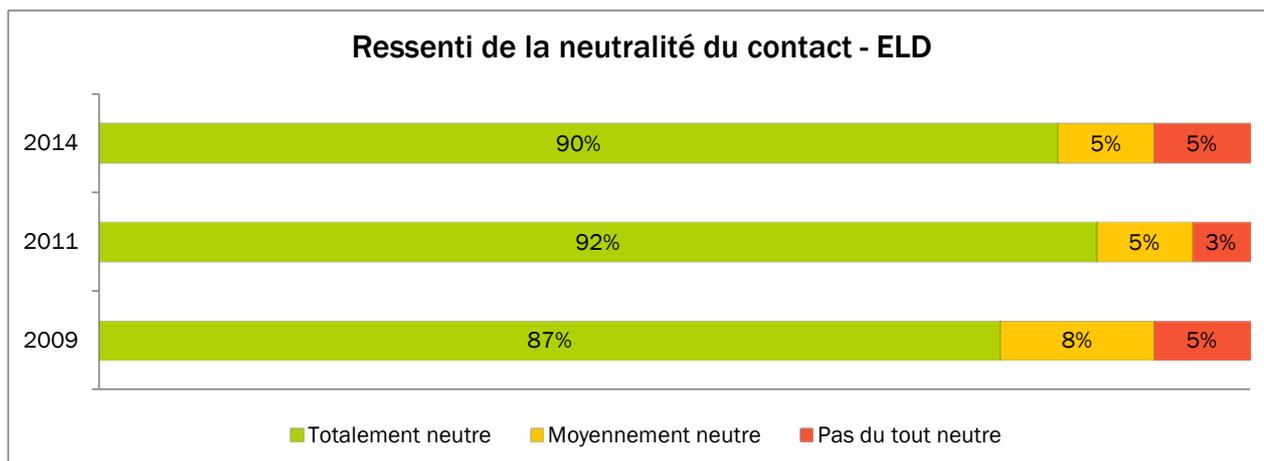
Lors de sa précédente enquête, menée en 2011, la CRE avait considéré que les agents des GRD en contact avec la clientèle devaient être capables de donner systématiquement un certain nombre d'informations sur l'ouverture des marchés, concernant notamment le libre choix du fournisseur, la gratuité, le délai et les procédures de changement de fournisseur, la qualité de l'énergie qui ne dépend pas du fournisseur et le retour possible au TRV pour les clients du marché de détail.

1.2 Principaux résultats

1.2.1 Des opérateurs globalement neutres dans la délivrance d'information

Sur l'ensemble des appels passés, le « *client mystère* » a apprécié le niveau de neutralité des conseillers clientèle des GRD. Comme lors de deux précédentes enquêtes, les réponses apportées montrent que ce principe est plutôt bien respecté : le ressenti de neutralité est de 97 % pour Enedis et GRDF et de 90 % pour les ELD d'électricité et de gaz naturel. Ces résultats sont comparables à ceux obtenus lors des deux précédentes enquêtes « *client mystère* » menées en 2009 et 2011.



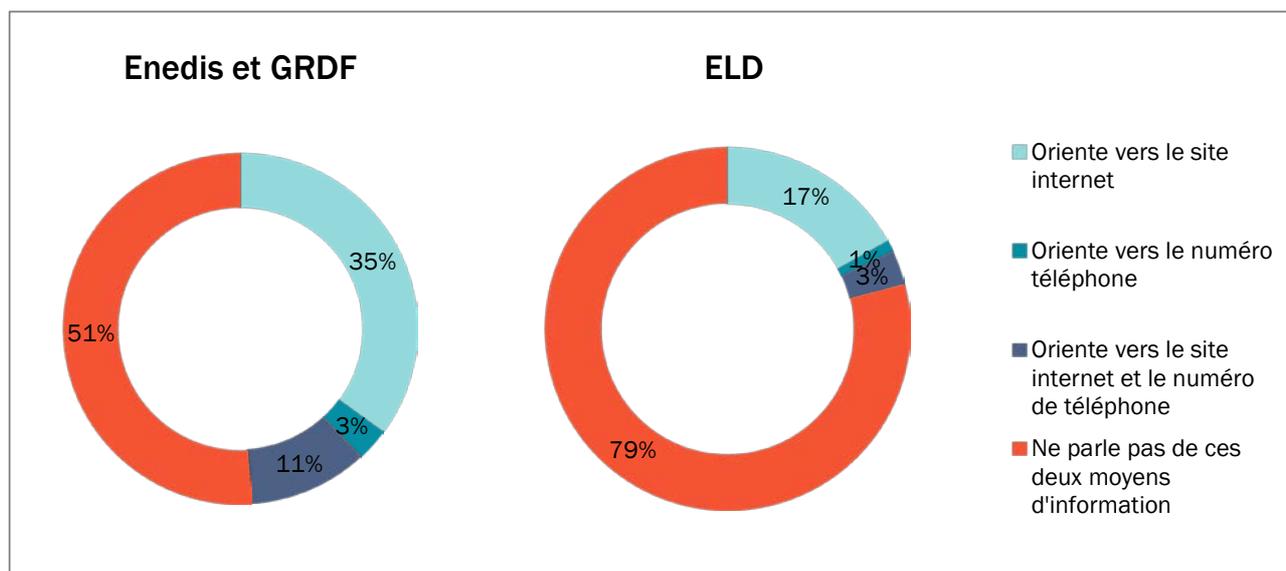


La qualité de l'information donnée ne dépend pas du fournisseur du client puisque le conseiller clientèle ne demande quasiment jamais le nom du fournisseur actuel du sondeur (dans 1 % des appels vers Enedis et GRDF et 10 % des appels vers les ELD d'électricité et de gaz naturel). Comme lors de la précédente enquête, le « *client mystère* » n'a pas identifié de mise en garde, de critique ou, au contraire, de mise en avant d'un fournisseur en particulier par les conseillers clientèle d'Enedis et GRDF. Toutefois, des attitudes marginales de dénigrement de la concurrence du fournisseur historique (1 %) ou de mise en avant des points forts des fournisseurs historiques (3 %) ont été constatées auprès des conseillers clientèle de certaines ELD.

1.2.2 Une transparence dans l'accès à l'information encore perfectible

Sur la base des recommandations de la CRE faites à la suite de sa précédente enquête « *client mystère* »¹⁰, le sondeur a établi une liste des informations essentielles sur l'ouverture des marchés que le conseiller clientèle doit pouvoir être en mesure de donner (délais d'intervention et qualité de l'énergie identiques quel que soit le fournisseur, gratuité du changement de fournisseur, absence de coupure lors du changement de fournisseur, etc.) Pour chaque appel, le sondeur indique si au moins l'une de ces informations lui a été fournie. Ce critère de transparence ainsi établi montre que pour 73 % des appels les conseillers clientèle d'Enedis et de GRDF ont su transmettre au moins une des informations essentielles, c'est le cas de 47 % des appels à destination des ELD.

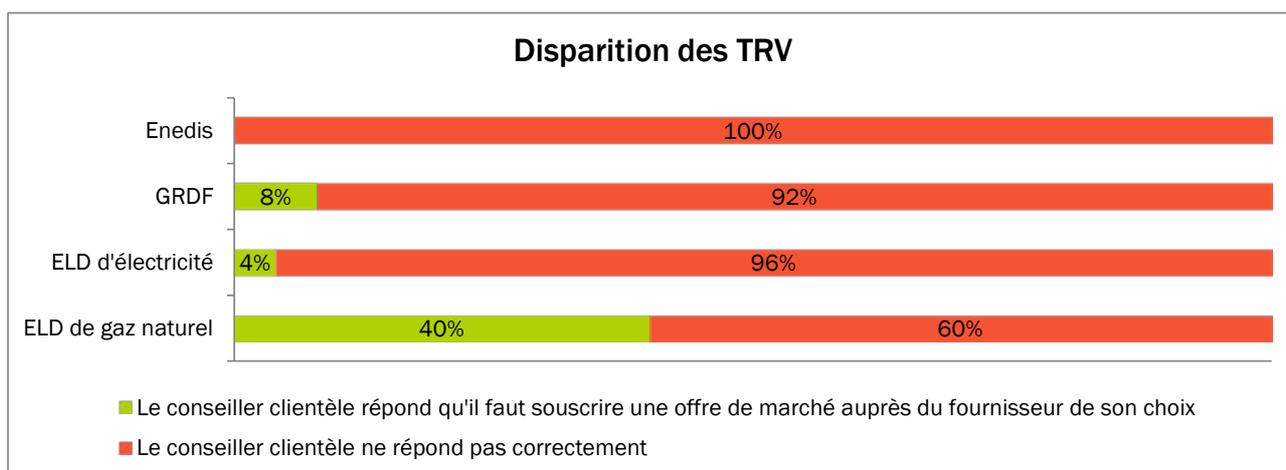
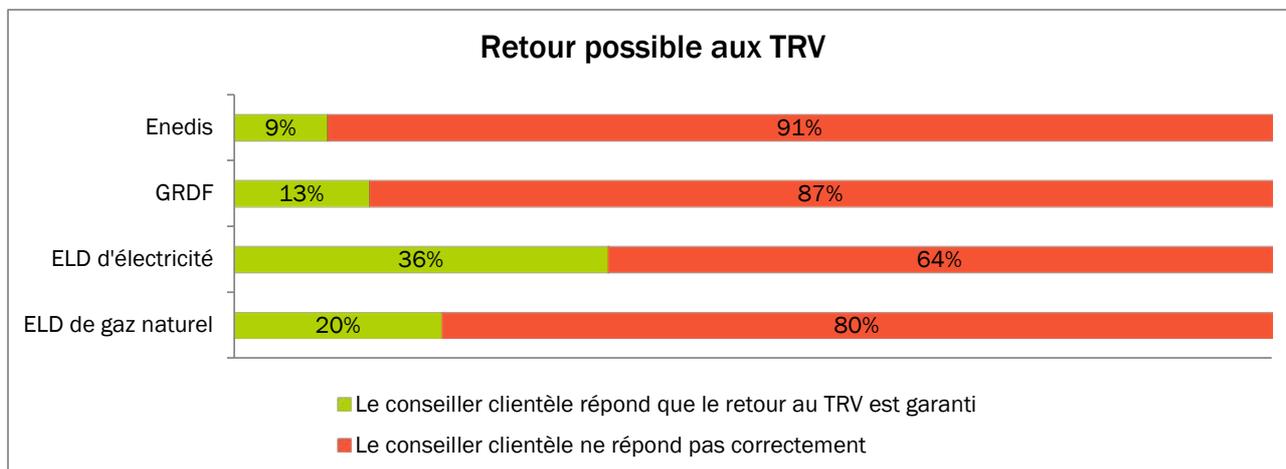
Concernant les moyens d'information, les agents d'Enedis et de GRDF incitent dans 49 % des appels le client à se rendre sur le site www.energie-info.com ou à contacter le numéro 0800 112 212. En revanche, les agents des ELD n'orientent vers ces moyens d'information que dans 21 % des appels. Ces résultats sont en hausse par rapport à la précédente enquête pour Enedis et GRDF (15 % en 2011) et stables pour les ELD (22 %).



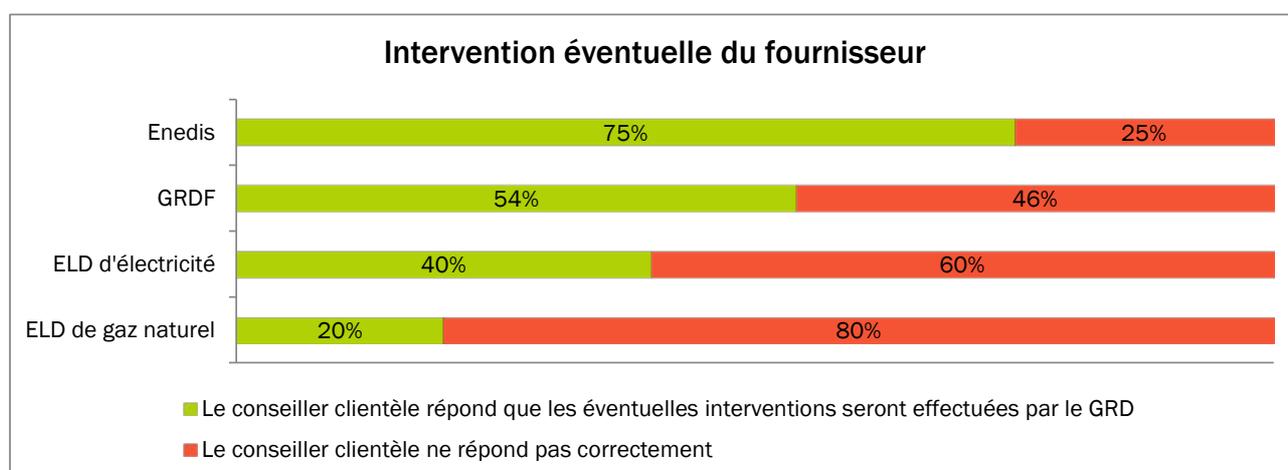
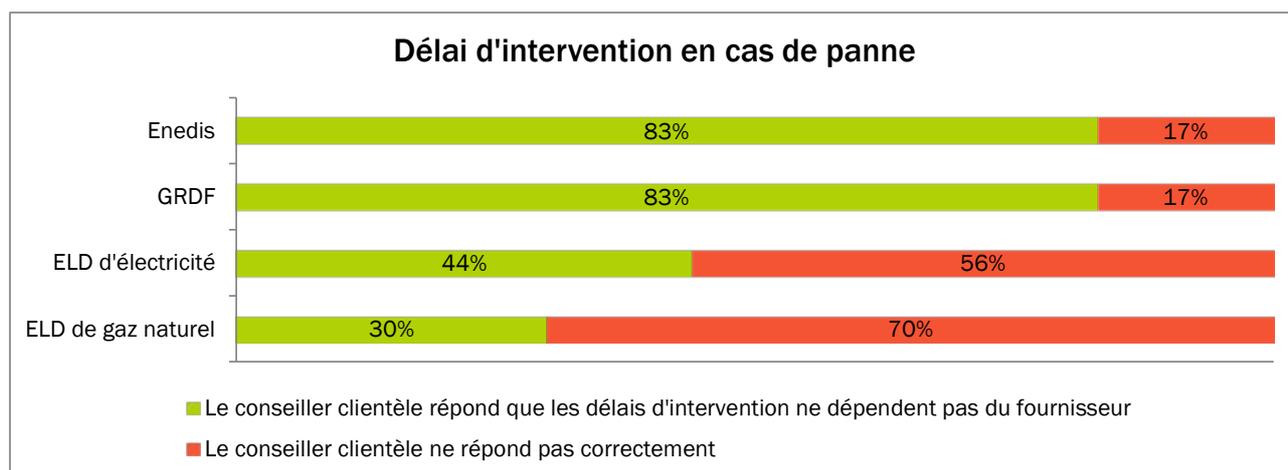
¹⁰ L'enquête « *client mystère* » menée en 2011 a fait l'objet d'un dossier thématique dans le rapport de la CRE portant sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel publié en 2012.

1.2.3 Un manque de formation des agents du distributeur sur certains sujets spécifiques

Concernant le sujet relatif aux TRV, les résultats de l'enquête « *client mystère* » révèlent un manque de formation des conseillers clientèle aussi bien sur le retour possible aux TRV que sur la démarche à suivre après la disparition des TRV. Lorsque le « *client mystère* » demande si un retour aux TRV est possible, la réponse est positive uniquement dans 20 % des cas en moyenne. Lorsque le « *client mystère* » s'inquiète des démarches à suivre à la suite de la disparition de son TRV, la souscription à une offre de marché auprès du fournisseur de son choix n'est mentionnée que dans 8 % des cas en moyenne.



Les résultats sont également insuffisants concernant certaines questions fermées portant sur des informations considérées par la CRE comme essentielles sur l'ouverture des marchés comme les interventions éventuelles chez le client qui sont réalisées par le GRD et dont les délais sont identiques quel que soit le fournisseur du client.



1.3 Conclusion

La CRE avait choisi de réaliser cette enquête « *client mystère* » fin 2014, afin que les GRD puissent en tirer les enseignements nécessaires avant la suppression de certains TRV au 1^{er} janvier 2016 (en électricité, cela concernait les consommateurs dont la puissance souscrite était strictement supérieure à 36 kVA ; en gaz, cela concernait les immeubles d'habitation dont la consommation annuelle était supérieure à 150 MWh et les professionnels dont la consommation annuelle était supérieure à 30 MWh).

Les résultats de cette enquête montrent que le principe de neutralité était bien respecté par les conseillers clientèle des GRD. Fin 2014, les GRD nationaux délivraient une information assez transparente, ce qui n'était pas le cas des ELD qui ne fournissaient pas assez spontanément les informations nécessaires au client. En outre, malgré les recommandations de la CRE faites à la suite de sa précédente enquête, l'enquête révèle que, fin 2014, les informations essentielles sur l'ouverture des marchés étaient encore trop souvent mal appréhendées par les conseillers clientèle des GRD.

Ces résultats ont été transmis aux neuf GRD au deuxième trimestre 2015. À la suite de cette enquête, les neuf GRD ont défini et mis en œuvre, à la fin du premier semestre 2015, des plans d'actions visant notamment, pour Enedis et GRDF, à améliorer le processus de formation des agents en contact avec la clientèle et, pour les ELD d'électricité et de gaz naturel, à mettre en place des accueils téléphoniques professionnalisés et gérés par le distributeur.

2. ÉTAT DES LIEUX DE LA SÉPARATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX

2.1 Contexte

Comme la CRE le souligne régulièrement dans ses rapports sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, le recours aux services de la maison-mère doit être motivé, d'une part, par un besoin nécessaire à l'activité du gestionnaire de réseau et, d'autre part, par des conditions économiques au moins aussi favorables que celles offertes par des prestataires tiers ou encore par l'absence de prestataires tiers aptes à les offrir.

Depuis 2013, la CRE s'est intéressée aux prestations informatiques proposées par les maisons-mères, ou les sociétés de leur groupe, aux gestionnaires de réseaux. Elle a ainsi réalisé en 2013 un audit des accords commerciaux et financiers conclus entre Enedis et EDF notamment dans le domaine des systèmes d'information, complété en 2016 par un deuxième audit consacré spécifiquement aux contrats de prestations relatifs aux SI conclus entre Enedis et EDF. La CRE a également mené une analyse des relations contractuelles entre GRDF et Engie IT dont les conclusions figurent dans le précédent rapport de la CRE. Enfin, lors des audits biennaux des entreprises locales de distributions (ELD) réalisés en 2016, la CRE a examiné la séparation des SI entre le GRD et le fournisseur historique.

Le présent dossier thématique reprend l'état des lieux de la séparation des SI entre les gestionnaires de réseaux (Enedis, GRDF, RTE, GRTgaz et les ELD desservant plus de 100 000 clients) et leur maison-mère respective, ou les sociétés de leur groupe.

La CRE veillera à la bonne mise en œuvre des actions qui seront décidées à la suite des demandes et des recommandations qu'elle a formulées afin d'améliorer le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux concernés.

2.2 État des lieux de la séparation des SI d'Enedis

2.2.1 Les actions correctrices mises en place par Enedis à la suite de l'audit de 2013

De façon générale, la CRE considère qu'Enedis a pris en compte les recommandations du précédent audit de la CRE relatif aux relations contractuelles entre Enedis et EDF. Les modifications apportées ont permis d'améliorer notamment le pilotage contractuel des prestations réalisées par EDF ainsi que le respect de la confidentialité des informations partagées avec EDF.

Lors de son audit en janvier 2013, la CRE a étudié le contrat d'achat 519 relatif à des prestations de maîtrise d'œuvre, conclu entre la direction des systèmes d'information (DSI) d'Enedis et EDF. Un nouveau contrat 519 a été conclu le 30 juin 2015 entre Enedis et EDF afin d'apporter des améliorations notamment en termes de confidentialité et de *benchmarking* comme le recommandait la CRE.

Ce contrat a ensuite été cédé à la filiale d'EDF « *Group Support Services* » (G2S) ayant pour objet la réalisation de prestations de services à destination des filiales du Groupe EDF dont des prestations informatiques. Selon Enedis, ce transfert à G2S a été mis en place afin de sécuriser juridiquement ces prestations.

La CRE accueille avec satisfaction la mise en place d'une clause de *benchmarking* qui a été formalisée dans le contrat 519. Les travaux de *benchmark* sont actuellement conduits sur le périmètre des licences, des *datacenters*, de la messagerie et de l'outillage collaboratif qui représentent environ 25% du budget global du contrat 519. Il ressort que l'écart sur l'ensemble du périmètre étudié de 30 M€ est inférieur de 9% à la moyenne du *benchmark*. Enedis indique cependant qu'entre 2011 et 2016, le budget relatif au contrat 519 a diminué de 32%.

La CRE demande à Enedis d'envisager, au-delà de l'exercice de *benchmark*, à la mise en concurrence de ces prestations à moyen terme.

Concernant la répartition de la propriété intellectuelle des différents SI, pour les SI *corporate* (SI finances et ressources humaines), les droits de propriété restent acquis à EDF. En revanche, pour les SI métiers d'Enedis, les droits de propriété lui sont acquis. Les licences pour les SI de type Oracle ou SAP sont acquises auprès des éditeurs externes à travers des contrats du Groupe ou des contrats en direct avec Enedis. Enedis garde la propriété de ces licences.

S'agissant de l'administration de la messagerie électronique d'Enedis par des agents d'EDF qui avait été identifié dans le précédent rapport de la CRE, Enedis précise que l'exploitation et l'administration des infrastructures de messagerie ont maintenant été confiées en 2014 au groupement BULL/Osiatis pour les architectures Notes historiques en cours de migration et les nouvelles architectures Exchange. Par ailleurs, une formation spécifique

au code de bonne conduite d'Enedis est dispensée régulièrement à l'ensemble des opérateurs de la messagerie électronique d'Enedis, y compris les prestataires externes.

En complément, en application du contrat 519, chacun des nouveaux intervenants signe un engagement individuel de confidentialité à son arrivée.

S'agissant de la gouvernance du contrat, Enedis copilote le contrat aux côtés d'EDF. S'agissant de la gestion du contrat avec le groupement BULL/Osiatis, Enedis indique qu'il va étudier la possibilité de la reprendre. La CRE encourage Enedis dans cette démarche.

La CRE constate que les en-têtes de l'ensemble des courriers électroniques provenant des adresses Enedis ainsi que les messages d'erreur qui sont envoyés lorsqu'une adresse est inexistante font mention d'EDF. Dans le cadre de l'exécution de ce contrat, la CRE demande à Enedis de prendre les mesures nécessaires pour corriger cette situation qui est source de confusion.

2.2.2 Les nouveaux enjeux liés aux SI pour Enedis identifiés lors de l'audit de 2016

Enedis utilise actuellement le correspondant informatique et liberté (CIL) du Groupe EDF. Enedis précise cependant que, dès lors que le CIL d'EDF est saisi par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) sur des sujets concernant la distribution, les interlocuteurs Métiers ou DSI d'Enedis sont sollicités pour apporter les éléments de réponse exigés dans le cadre de la saisine. En réponse à une demande du responsable de la conformité, Enedis a pris la décision de disposer de son propre CIL d'ici le mois d'avril 2017.

Dans la perspective de mise en œuvre en 2018 du Règlement européen 2016/679 sur les données personnelles qui prévoit la mise en place d'un délégué à la protection des données (DPO) en remplacement du CIL, Enedis envisage de confier les missions du futur DPO à son CIL. La CRE encourage Enedis à poursuivre sa démarche en vue de disposer de son propre CIL/DPO.

Concernant l'autonomie de décision d'Enedis en tant que maître d'ouvrage, pour le choix des solutions techniques, les instances de gouvernance SI d'Enedis sont seules habilitées à valider les choix d'architecture et de solutions techniques. À titre d'exemple, pour ses SI *corporate*, Enedis contractualise les prestations de maîtrise d'œuvre dans le contrat 519 et les prestations de maîtrise d'ouvrage dans le contrat 591 pour les SI RH et dans le contrat 594 pour les SI finances.

Aucun *benchmark* n'est cependant réalisé concernant les prestations de maîtrise d'ouvrage des SI Finance. La CRE demande donc à Enedis d'incorporer des travaux de *benchmark* pour les prestations de maîtrise d'ouvrage du domaine SI Finances confiées à EDF, qui ne sont pas spécifiques aux industries électriques et gazières, afin de s'assurer que les coûts facturés sont conformes à des conditions de marché. Concernant les SI RH, la CRE invite Enedis à étudier la possibilité d'internaliser certaines prestations ou à recourir à des acteurs externes au groupe EDF en raison de la sensibilité du domaine RH.

2.2.3 L'intranet d'Enedis

Les prestations relatives à l'intranet d'Enedis sont formalisées dans le contrat 595 conclu avec EDF. L'intranet social d'Enedis s'appuie sur le socle technique de l'intranet du groupe EDF « *Vivre EDF Online* ». L'intranet d'Enedis n'est pas accessible aux salariés d'EDF, les salariés du GRD peuvent néanmoins accéder à l'intranet d'EDF.

En ce qui concerne les annuaires des agents des deux entités, les interfaces utilisateur sont distinctes. L'interface EDF ne permet pas d'accéder aux contenus détaillés sur les salariés d'Enedis.

Dans le cadre de la refonte du contrat 595, la CRE demande à Enedis de privilégier le recours à des acteurs externes au groupe EDF ou d'internaliser ces prestations compte tenu de la sensibilité du domaine de la communication interne.

2.2.4 Les prévisions de consommation et des productions éolienne et photovoltaïque

Dans le cadre du contrat 508C, Enedis utilise le logiciel « *PPE* » d'EDF pour sa prévision des productions éolienne et photovoltaïque. Il est notamment utilisé dans le processus de prévision de l'énergie compensant les pertes et pour la prévision des flux sur le réseau HTA et des contraintes associées.

Ce logiciel est développé par EDF qui en est le seul propriétaire et qui met à jour annuellement le paramétrage de l'outil. La calibration et la maintenance du logiciel nécessite l'échange avec Enedis de données de comptage des producteurs éoliens et photovoltaïques relevant des ICS. Une clause de confidentialité prévoit maintenant la signature, par les agents d'EDF concernés, d'un engagement individuel de confidentialité et la sensibilisation au code de bonne conduite.

Enedis indique avoir identifié une solution alternative ou complémentaire qui pourrait permettre de ne pas renouveler le contrat à l'identique à son échéance.

Dans le cadre du contrat 508D, Enedis utilise le logiciel « *KHEOPS* » pour sa prévision de consommation. Ce logiciel est également développé par EDF qui en est le seul propriétaire. Enedis indique toutefois que la calibration et la maintenance du logiciel ne nécessite pas l'échange de données ICS.

Les licences objets des contrats 508C et 508D étant utilisées par Enedis pour ses missions relatives à l'exploitation du réseau, la CRE demande à Enedis de chercher des solutions alternatives sur le marché afin de retenir *in fine* la solution la plus performante, que ce soit celle du producteur/fournisseur EDF, ou une autre.

2.3 État des lieux de la séparation des SI de GRDF

Dans son précédent rapport, la CRE a analysé le contrat de prestations informatiques conclu entre GRDF et Engie IT, filiale d'Engie qui a repris les prestations anciennement réalisées pour GRDF par le centre de service partagé d'Engie. De façon générale, la CRE considère que GRDF a pris en compte, dans le plan d'actions qu'elle s'est engagée à mettre en œuvre, les recommandations issues de cette analyse. Les évolutions engagées par GRDF sont de nature à renforcer son indépendance.

GRDF est le seul décideur concernant les évolutions SI relatives à son cœur de métier et les éventuelles actions correctrices, leurs plannings de mise en œuvre et leurs contenus, qu'il développe lui-même.

La CRE accueille favorablement la mise en place par GRDF d'un programme pluriannuel de mise en concurrence de l'ensemble des prestations confiées par GRDF à Engie IT qui se terminera au 2^e trimestre 2018. GRDF dispose en propre depuis la fin de l'année 2016 de ses propres contrats d'hébergement, d'exploitation, de stockage et de sauvegarde. La reprise de la téléphonie mobile est effective depuis le début de l'année 2016 et pour la téléphonie fixe ce chantier sera terminé au 2^e trimestre 2017. La conduite de l'application Omega en interface avec les fournisseurs a été reprise intégralement par GRDF au premier trimestre 2016.

GRDF indique que le contrat avec Engie IT a diminué d'environ 20 M€ entre 2014 et 2016. GRDF estime que la baisse du contrat entre 2016 et 2017 devrait être du même ordre de grandeur que la diminution constatée entre 2014 et 2016.

Afin de permettre un suivi efficace dans la durée de ce chantier, la CRE demande à GRDF de mettre en place un suivi financier de l'évolution des prestations historiquement confiées à Engie IT et de leur mise en concurrence.

S'agissant de l'infrastructure d'authentification et de gestion des identités des systèmes d'information de GRDF, celle-ci est exploitée par Engie IT. Le planning prévisionnel de modification des infrastructures prévoit que GRDF disposera de solutions autonomes en 2019. Les habilitations pour toute application ou service de GRDF sont cependant données par un agent de GRDF.

L'intranet de GRDF « *WeLoveGaz* » a une gestion en propre de ses habilitations. Pour qu'une personne non salariée de GRDF ait accès à son intranet, une demande doit être validée par GRDF. Depuis le second semestre 2015, les informations relatives au positionnement des collaborateurs de GRDF n'apparaissent plus dans l'annuaire commun du Groupe Engie. GRDF a opté pour une solution permettant d'avoir une application qui lui appartient.

Par ailleurs, en réponse aux demandes de la CRE, GRDF a mis en place depuis octobre 2015 une équipe de gestion des licences. La reprise de la gestion en directe des licences pour lesquelles GRDF est déjà propriétaire est effective depuis le 3^e trimestre 2016 pour un certain nombre de licences. Pour les autres licences (SAP, Oracle, Microsoft, notamment) la reprise de la gestion en direct devrait être effective d'ici le 3^e trimestre 2017.

Concernant l'administration de sa messagerie électronique, GRDF a contractualisé en direct avec le prestataire HP, le contrat étant applicable depuis le 1^{er} avril 2016. La migration de l'ensemble des boîtes aux lettres initialement hébergées par Engie IT vers de nouvelles infrastructures s'est achevée en septembre 2016.

Enfin, GRDF dispose de son propre correspondant informatique et libertés (CIL). GRDF prévoit également d'avoir son propre délégué à la protection des données (DPO).

2.4 État des lieux de la séparation des SI de RTE

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 en janvier 2012, RTE s'est doté de dix applications en remplacement des outils EDF. Des difficultés nécessitaient cependant de poursuivre,

jusqu'à la fin de l'année 2015, l'usage de trois applications mises à disposition par EDF. La CRE a pris acte de la nécessité de cette période transitoire dans une délibération du 12 novembre 2014.

Par des délibérations du 3 septembre 2015 et du 26 octobre 2016, la CRE a approuvé, en application des articles L. 111-17 et L. 111-33 du code de l'énergie, les contrats permettant à RTE d'utiliser les applications du SI d'EDF dans le domaine des ressources humaines « *bourse de l'emploi* » (publication d'offres d'emploi) et « *MediSIS* » (gestion des dossiers médicaux). L'utilisation par RTE de cette dernière application est apparue nécessaire au cours de l'année 2015. En effet, la mise en œuvre d'une solution différente de celle choisie par les autres entreprises de la branche professionnelle des industries électriques et gazières (IEG) ne permettait ni de conserver la possibilité de mutualiser les médecins avec ces autres entreprises, ni de garantir une compatibilité sur les dossiers médicaux au sein de la branche.

Par courrier du 3 avril 2015, le responsable de la conformité de RTE a annoncé le bon achèvement du projet de migration de l'ensemble des applications dans les nouveaux data center de RTE et de sortie de RTE du data center d'EDF. La CRE accueille avec satisfaction le bon achèvement de ce processus.

Par ailleurs, RTE s'était engagé à se désengager, au plus tard le 1^{er} juillet 2014, du contrat de prestations d'acquisition de licences, de services support, de maintenance et de gestion technique et du contrat relatif aux prestations de support dans le domaine des télécommunications, conclus avec EDF.

Depuis le 30 juin 2014, RTE ne bénéficie plus des prestations couvertes par ces contrats. En effet, à cette date, RTE a :

- soit internalisé une partie de ces prestations ;
- soit contractualisé en propre avec les sociétés ad hoc ;
- soit cessé de faire appel à ces prestations d'EDF dans l'attente de la contractualisation en propre avec les éditeurs SAP (1^{er} janvier 2015), ORACLE (28 février 2015) et AXWAY (janvier 2016).

Les contrats relatifs aux systèmes d'information établis par RTE précisent systématiquement le contenu de l'obligation de confidentialité applicable aux parties pour les informations confidentielles d'ordre économique, commerciale, financière, industrielle ou technique échangées au titre du contrat ou lors de la phase de consultation. La clause concernée, a été adressée à la CRE le 2 juin 2014 et n'a pas été modifiée par RTE depuis cette date.

Enfin, l'article L. 111-16 du code de l'énergie dispose que le GRT doit notifier à la CRE les contrats passés en vue d'intervenir sur les systèmes de traitement automatisé de ses informations et conclus avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI. Le GRT doit également s'assurer que les entreprises intervenantes prennent l'engagement de respecter les obligations de confidentialité nécessaires.

À ce titre, RTE a notifié à la CRE, le 28 septembre 2016, trois contrats en vigueur, pour certains, depuis le mois de mai 2014.

La CRE constate que les règles de confidentialité applicables à ces contrats sont conformes à celles notifiées par RTE le 2 juin 2014.

La CRE demande à RTE de lui notifier, avant le 31 janvier de chaque année, tous les contrats passés au cours de l'année écoulée en vue d'intervenir sur les systèmes de traitement automatisé de ses informations et conclu avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI.

2.5 État des lieux de la séparation des SI de GRTgaz

Dans sa délibération de certification du 26 janvier 2012, la CRE a pris acte de l'engagement de GRTgaz de procéder à une séparation totale entre ses systèmes d'information et ceux d'Engie avant la fin de l'année 2014.

Dans son précédent rapport publié en janvier 2015 puis dans une délibération du 25 mars 2015, la CRE a dressé un bilan de la séparation des SI de GRTgaz et d'Engie. A ces occasions, la CRE a pris acte de la nécessité pour GRTgaz de faire évoluer sa trajectoire de séparation, s'agissant notamment de l'utilisation de certaines applications d'Engie. Elle a également formulé plusieurs demandes visant à rendre effective la séparation des SI de GRTgaz de ceux d'Engie.

En réponse à l'une de ces demandes, GRTgaz a transmis à la CRE un bilan de la séparation de ses SI de ceux d'Engie en janvier 2016.

La gouvernance du SI de GRTgaz, les maitrisés d'ouvrage et maitrisés d'œuvre SI, les contrats de prestations de services SI, les infrastructures informatiques et les locaux qui les abritent, sont à présent strictement séparés de ceux d'Engie.

Par une délibération du 24 juin 2015, la CRE a approuvé un contrat sur le transfert par Engie à GRTgaz d'un contrat cadre concernant la fourniture de licences et de services associés, conclu entre GRTgaz, Engie et Wonderware.

Par une délibération du 5 novembre 2015, la CRE a approuvé un contrat d'infogérance et de fourniture d'infrastructures télécom, réseaux et sécurité, conclu entre GRTgaz et Ineo Digital.

2.5.1.1 Séparation des applications et logiciels

Conformément aux engagements pris, GRTgaz a cessé de recourir en 2015 à la plupart des applications qui étaient encore mises à sa disposition par Engie, notamment en intégrant ces applications à son propre DataCenter.

GRTgaz continue temporairement de recourir à une application SI, pour laquelle la CRE a accordé un délai de séparation supplémentaire dans sa délibération du 25 mars 2015. Il s'agit d'une application relative à la médecine du travail à laquelle GRTgaz devait renoncer de recourir avant la fin de l'année 2016. Dès septembre 2015, GRTgaz avait anticipé un risque de retard en cas de problème lors du transfert des données concernant les produits chimiques dans la nouvelle application MEDISIS. En décembre 2016, GRTgaz a notifié à la CRE les avenants 2016 et 2017 qui prolongent jusqu'en juillet 2017 le recours partiel aux prestations « *santé et sécurité du personnel* », dans l'attente de l'achèvement des travaux de création du module de gestion des produits chimiques dans une nouvelle application. Ces avenants feront l'objet d'une analyse de la CRE au début de l'année 2017.

GRTgaz utilise des applications d'Engie dans le domaine des ressources humaines (RH), notamment les outils e-recruting (mobilité professionnelle), e-doc RH (documentation RH) et la bourse de l'emploi (plateforme de mise à disposition des offres d'emploi dans la branche professionnelle des IEG). La CRE a demandé à GRTgaz dans son précédent rapport publié en janvier 2015, d'une part, de formaliser dans les meilleurs délais un contrat relatif à l'utilisation par GRTgaz de ces outils et, d'autre part, de préciser les engagements qui sont pris par GRTgaz concernant ces prestations, afin que le GRT se mette en conformité avec les dispositions du code de l'énergie. GRTgaz n'a pas encore apporté de réponse à ces demandes. La CRE réitère sa demande à GRTgaz de formaliser un contrat relatif à l'utilisation des applications du SI-RH d'Engie et de préciser les mesures qui seront mises en œuvre par GRTgaz pour se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.

Dans son précédent rapport publié en janvier 2015, la CRE a demandé la cession de la propriété, au profit de GRTgaz, des logiciels de conception, exploitation et maintenance des ouvrages de transport appartenant à Engie. Ces logiciels ont été développés par la direction de la recherche d'Engie, le CRIGEN. Il est prévu que le 1^{er} janvier 2018, six compétences et trois moyens d'essais du CRIGEN soient transférés vers GRTgaz (cf. fiche GRTgaz dans le présent rapport). La CRE suivra avec attention les travaux relatifs à la cession de la propriété, au profit de GRTgaz, des logiciels développés par le CRIGEN qui se poursuivront en 2017 dans le cadre de ce transfert.

Enfin, quelques échanges de données perdureront après l'achèvement des travaux de séparation. Il s'agit en particulier d'échanges relatifs :

- aux informations commerciales d'acheminement, dont Engie bénéficie au titre du contrat d'acheminement comme tous les expéditeurs clients de GRTgaz ;
- aux informations nécessaires à l'actionnaire de GRTgaz pour exercer son droit de supervision économique (consolidation comptable, contrôle interne et gestion de trésorerie).

La CRE se félicite de ce que la mise à disposition par Engie des applications dans les domaines de la consolidation comptable, du contrôle interne et de la gestion de trésorerie, est dorénavant effectuée à titre gratuit, conformément à la demande exprimée dans son dernier rapport publié en janvier 2015.

2.5.1.2 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Dans son précédent rapport publié en janvier 2015, la CRE a demandé à GRTgaz de s'assurer que les liens SI qui subsistent entre GRTgaz et Engie ne conduisent pas à des échanges d'informations commercialement sensibles ou avantageuses.

GRTgaz indique mener la séparation des SI au niveau de la maîtrise d'ouvrage, des locaux et infrastructures (serveurs) et de l'administration logique, pour s'assurer de l'entière maîtrise des flux d'information. GRTgaz précise qu'aucun personnel des autres entités de l'EVI n'a accès au SI de GRTgaz ou aux informations protégées du SI de GRTgaz.

La CRE encourage GRTgaz à poursuivre ses efforts visant à garantir la protection des d'informations commercialement sensibles ou avantageuses notamment vis-à-vis des autres entités de l'EVI Engie.

Enfin, l'article L. 111-16 du code de l'énergie dispose que le GRT doit notifier à la CRE les contrats passés en vue d'intervenir sur les systèmes de traitement automatisé de ses informations et conclus avec des entreprises qui

effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI. Le GRT doit également s'assurer que les entreprises intervenantes prennent l'engagement de respecter les obligations de confidentialité nécessaires.

GRTgaz n'a jamais notifié de contrat à la CRE, à ce titre.

La CRE demande à GRTgaz de lui notifier, avant le 31 janvier de chaque année, tous les contrats passés au cours de l'année coulée en vue d'intervenir sur les systèmes de traitement automatisé de ses informations et conclu avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI.

2.6 État des lieux de la séparation des SI des ELD desservant plus de 100 000 clients

2.6.1 État des lieux de la séparation des SI d'Électricité de Strasbourg

Depuis 2009, Électricité de Strasbourg a mis en place un cloisonnement de son système d'information (SI) avec le fournisseur historique. Concernant l'intranet, le GRD dispose de ses propres pages de même que le fournisseur historique. Par ailleurs, plusieurs contrats de prestation ont été conclus entre le département informatique d'Électricité de Strasbourg et le fournisseur historique ES Énergies Strasbourg maître d'ouvrage. Dans le cadre de sa réorganisation, la DSI d'Électricité de Strasbourg sera regroupée à partir de juillet 2016 au sein de la holding ainsi que les contrats correspondants qui seront, le cas échéant, adaptés. La maîtrise d'ouvrage sera quant à elle du ressort des filiales qui contractualiseront avec la holding. La CRE demande donc à Électricité de Strasbourg de faire signer aux futurs agents de la holding en charge des prestations informatiques des engagements individuels de confidentialité prévoyant la protection des données confidentielles, notamment des ICS.

2.6.2 État des lieux de la séparation des SI de Gérédis

Les SI « métiers », notamment le logiciel de système d'information géographique, les logiciels de modélisation et simulation électrotechnique et les logiciels de relève des compteurs, sont la propriété de Gérédis.

En revanche, le logiciel *efluid* est la propriété de Séolis, sa maison-mère et fournisseur historique sur sa zone de desserte. À la suite de la mise en place d'*efluid* en 2013, le responsable de la conformité de Gérédis a demandé d'intégrer dans les contrôles internes une vérification de la séparation des données du fournisseur de celles du GRD. Dès la fin de l'année 2013, Gérédis a mis en œuvre une politique d'attribution des droits d'accès aux ICS.

Les prestations de services informatiques fournies par Séolis à Gérédis sont intégrées dans la convention de services administratifs signée par les deux sociétés. La convention prévoit que Séolis réalise notamment « l'exploitation, la maintenance et le maintien en condition opérationnelle d'applications informatiques et des outils informatiques associés ». Cette rédaction reste vague sur la manière dont Gérédis exprime ses besoins en matière d'outils informatiques.

La CRE considère qu'il conviendrait que la convention précise les frontières entre les compétences de Gérédis et celles de Séolis.

Le montant facturé à Gérédis correspond aux coûts réels de la direction des systèmes d'information (DSI) supportés par Séolis pour l'exécution des travaux décrits dans la convention en vigueur, majoré d'une quote-part égale à 5 % des coûts.

La CRE considère que la mesure des coûts devrait être complétée par une analyse comparative de la performance de Séolis. En particulier, la CRE recommande à Gérédis de réaliser régulièrement des analyses comparatives qui permettent de situer les conditions négociées avec Séolis par rapport à des prestataires tiers.

La CRE considère que dans l'hypothèse où les coûts réels pris en compte sont les seuls coûts directs, cette marge de 5 % peut être justifiée au titre des coûts indirects supportés par Séolis en raison des prestations rendues au GRD. En revanche, si les coûts pris en compte englobent déjà les coûts environnés, la prise en compte de cette marge pourrait conduire à un montant facturé supérieur aux coûts complets nécessaires à la réalisation de la prestation (y compris rémunération du capital).

La convention prévoit qu'elle est conclue pour une durée de 3 ans renouvelable par tacite reconduction pour la même période. La CRE recommande à Gérédis d'adapter la clause de durée à l'exigence d'indépendance dans les contrats le liant à Séolis, en évitant de recourir aux clauses de très longue durée et de reconduction tacite.

Le personnel de Séolis, qui a accès à des ICS de Gérédis, signe un engagement de confidentialité. La CRE a constaté que les engagements mentionnés dans ce document sont très peu concrets et restent au niveau de grands principes de préservation de la confidentialité.

La CRE considère que Gérédis devrait s'assurer que l'engagement individuel de confidentialité prévoit bien que la confidentialité des informations transmises au prestataire doit être préservée non seulement du point de vue de

la divulgation à des tiers mais également vis-à-vis du risque d'utilisation par la société Séolis elle-même à des fins différentes de celles pour lesquelles elles lui ont été transmises ou par des personnes ou directions autres que celles en charge de l'exécution du contrat de prestations.

La CRE accueille favorablement l'engagement de Gérédis à modifier ce contrat de prestations en 2017 pour tenir compte des recommandations et considérations susmentionnées. Elle suivra avec attention la bonne mise en œuvre de cet engagement.

2.6.3 État des lieux de la séparation des SI de SRD

SRD dispose d'une architecture SI indépendante des outils des différents fournisseurs et en particulier du fournisseur historique. Dans l'organisation actuelle en GRD léger, plusieurs services de Sorégies qui travaillent pour le compte de SRD peuvent cependant avoir accès à certains logiciels, notamment au logiciel de gestion financière de SRD. Concernant la gestion de l'accès aux outils, des profils utilisateurs permettent de gérer les différents niveaux d'habilitation d'accès tant pour les agents de SRD que pour ceux des prestataires et en particulier du fournisseur historique concernés. Tous les salariés concernés qui accèdent aux données du GRD signent une lettre d'engagement dans laquelle ils reconnaissent avoir été formés et s'engagent à respecter les principes du code de bonne conduite. Par ailleurs, la convention administrative entre SRD et Sorégies définit une prestation de services supports informatiques.

2.6.4 État des lieux de la séparation des SI de Régaz-Bordeaux

Pour Régaz-Bordeaux, la séparation des SI de Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux (filiale de fourniture de gaz naturel) est effective depuis 2009. Régaz-Bordeaux est titulaire de plusieurs marchés de fourniture ou services, auprès de prestataires externes, qu'il refacture sans marge aux sociétés du groupe (ex : fourniture et maintenance du matériel informatique et téléphonique, projets informatiques, coût des abonnements de téléphonie). Les prestations de main d'œuvre assurées par les services support de Régaz-Bordeaux à la demande de Gaz de Bordeaux sont encadrées par un contrat de prestations de service. Pour les projets informatiques communs, les charges sont réparties à 65 % sur Régaz-Bordeaux et à 35 % sur Gaz de Bordeaux conformément aux clés de répartition utilisées lors du tarif ATRD4¹¹ de Régaz-Bordeaux.

2.6.5 État des lieux de la séparation des SI de Réseau GDS

Pour Réseau GDS, les SI de Réseau GDS et d'Enerest (ancienne filiale de fourniture de gaz naturel cédée à Électricité de Strasbourg au 1^{er} avril 2012 puis absorbée complètement par ES Énergies Strasbourg au 1^{er} mai 2013) sont strictement séparés. Réseau GDS rend ponctuellement des prestations informatiques ainsi qu'une prestation d'hébergement sur les serveurs SI aux filiales du groupe Réseau GDS. Le suivi des temps passés pour réaliser les prestations et le nombre d'heures d'hébergement sont transmis à la comptabilité pour une refacturation sans marge aux filiales concernées. Des contrats, portant sur la réalisation de prestations informatiques récurrentes, entre Réseau GDS et les filiales du groupe (RCUA, Energival, Eco2Wacken) sont actuellement en cours de négociation.

2.6.6 État des lieux de la séparation des SI d'URM

Lors de la séparation juridique entre les activités réseau et les autres activités, il a été décidé de garder les services supports (dont la gestion de l'informatique) dans la maison-mère UEM pour des raisons d'optimisation des ressources, compte tenu de la taille d'URM. La gestion de l'informatique est donc effectuée par UEM, en particulier pour ce qui concerne le choix des SI pour les moyens généraux et la gestion opérationnelle des matériels techniques (serveurs, salle Datacenter...).

En revanche, la gestion opérationnelle des SI pour ce qui concerne l'exploitation et la conduite des réseaux de distribution est complètement internalisée au sein d'URM (maîtrise d'ouvrage, exploitation et matériel). Seuls des serveurs de secours sont installés au sein de la salle informatique de la maison-mère afin de disposer d'un système de repli physiquement séparé de la salle de conduite opérationnelle des réseaux (en cas d'incendie au sein du bâtiment conduite notamment). La maison-mère n'a donc aucune responsabilité opérationnelle pour les activités d'exploitation et d'entretien des réseaux.

S'agissant des SI dans le domaine des compteurs communicants ou des smart grids, URM s'organise pour que la gestion des compteurs communicants – et de manière plus générale toute l'activité smart grids – soit réalisée sur les mêmes principes d'indépendance que la conduite et l'exploitation du réseau actuel. Ainsi le choix et la mise au point des SI relatifs à ces domaines est réalisé sous la maîtrise d'ouvrage d'URM et il en sera de même pour l'opération du système de comptages évolués.

¹¹ Accès des tiers aux réseaux de distribution.

S'agissant des prestations rendues par UEM à URM, il avait été recommandé à URM, à la suite de l'audit mené par la CRE en 2014, (i) de formaliser les modalités de la mise en œuvre des prestations SI dans un contrat-cadre qui pourrait notamment préciser le périmètre de ces prestations et (ii) d'intensifier ses efforts pour s'assurer que le recours aux prestations fournies par UEM répond à une logique économique et que les coûts facturés sont conformes à des conditions de marché ou, à défaut de marché véritable, permettent de s'assurer de l'absence de financement croisé indu.

Dans son dernier rapport publié en janvier 2015, la CRE demandait à URM de 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.

Le plan d'actions pour l'année 2015 d'URM prévoyait que la mise à jour des conventions de prestation entre URM et UEM soit achevée au 31 décembre 2015. Le plan d'actions pour l'année 2016 a reporté cette échéance au 31 décembre 2016. La CRE vérifiera au cours du prochain audit qu'elle conduira, la bonne mise en œuvre de cette action.

2.7 Synthèse des évolutions constatées en 2015 et 2016 et des principales évolutions attendues

2.7.1 ENEDIS

Enedis : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Signature du nouveau contrat 519 qui apporte des améliorations notamment en termes de confidentialité et de *benchmarking*.

Achèvement des actions visant à confier l'exploitation et l'administration de la messagerie électronique d'Enedis au groupement BULL/Osiatis pour les architectures historiques en cours de migration et les nouvelles architectures.

Enedis : principales évolutions attendues

Prendre en compte dans le prochain plan d'actions d'Enedis les recommandations définies à l'issue de l'audit réalisé par la CRE en 2016.

Réfléchir, au-delà de l'exercice de *benchmark*, à la mise en concurrence à moyen terme des prestations prévues par le contrat 519.

Reprendre la gestion du contrat relatif à la messagerie avec le groupement BULL/Osiatis, sur le périmètre d'Enedis.

Corriger la situation où les en-têtes de l'ensemble des courriers électroniques provenant des adresses Enedis, ainsi que les messages d'erreur qui sont envoyés lorsqu'une adresse est inexistante, font mention d'EDF.

Disposer d'un Correspondant informatique et liberté et d'un Délégué à la protection des données propres à Enedis.

Incorporer des travaux de *benchmark* pour les prestations de maîtrise d'ouvrage du domaine SI Finances confiées à EDF.

Étudier la possibilité d'internaliser certaines prestations du domaine SI RH ou recourir à des acteurs externes au groupe EDF.

Privilégier le recours à des acteurs externes au groupe EDF ou internaliser les prestations relatives à l'intranet et l'annuaire interne d'Enedis.

Chercher des solutions alternatives sur le marché aux logiciels PPE et KHEOPS fournis par EDF pour les prévisions de consommation et des productions éolienne et photovoltaïque d'Enedis.

2.7.2 GRDF

GRDF : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Mise en place d'un programme pluriannuel de mise en concurrence de l'ensemble des prestations confiées par GRDF à Engie IT qui se terminera au 2^e trimestre 2018.

Mise en place d'une équipe de gestion et de reprise des licences détenues par Engie IT.

Migration de l'ensemble des boîtes emails de GRDF initialement hébergées par Engie IT vers les nouvelles infrastructures gérées par HP.

GRDF : principales évolutions attendues

Poursuivre la réalisation du programme pluriannuel de mise en concurrence de l'ensemble des prestations confiées par GRDF à Engie IT.

Mettre en place un suivi financier de l'évolution des prestations historiquement confiées à Engie IT et de leur mise en concurrence.

2.7.3 RTE

RTE : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Achèvement du projet de migration de l'ensemble des applications dans les nouveaux data center de RTE et de sortie de RTE du data center d'EDF.

Désengagement du contrat de prestations d'acquisition de licences, de services support, de maintenance et de gestion technique et du contrat relatif aux prestations de support dans le domaine des télécommunications, conclu avec EDF, depuis le 1^{er} juillet 2014.

Notification à la CRE, le 28 septembre 2016, de trois contrats passés en vue d'intervenir sur les systèmes de traitement automatisé de ses informations et conclu avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI.

RTE : principales évolutions attendues

Notifier à la CRE, avant le 31 janvier de chaque année, tous les contrats passés au cours de l'année écoulée en vue d'intervenir sur les systèmes de traitement automatisé des informations de RTE et conclu avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI.

2.7.4 GRTgaz

GRTgaz : principales évolutions constatées en 2015 et 2016

Stricte séparation de la gouvernance du SI de GRTgaz, des maitrisés d'ouvrage et maitrisés d'œuvre SI, des contrats de prestations de services SI, des infrastructures informatiques et des locaux qui les abritent, de ceux d'Engie.

Arrêt en 2015 du recours par GRTgaz à la plupart des applications qui étaient encore mises à sa disposition par Engie, notamment en intégrant ces applications à son propre DataCenter.

Mise à disposition par Engie à titre gratuit, des applications dans les domaines de la consolidation comptable, du contrôle interne et de la gestion de trésorerie.

GRTgaz : principales évolutions attendues

Supprimer certains liens SI, notamment ceux relatifs à la médecine du travail, pour lesquels la CRE prendra une délibération au début de l'année 2017, dans les délais qui seront prévus par cette délibération.

Formaliser un contrat relatif à l'utilisation des applications du SI-RH d'Engie.

Préciser les mesures qui seront mises en œuvre par GRTgaz pour se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.

Poursuivre en 2017, les travaux relatifs à la cession de la propriété, au profit de GRTgaz, des logiciels développés par le CRIGEN dans le cadre du transfert de 6 compétences et 3 moyens d'essais vers GRTgaz.

Poursuivre les efforts de GRTgaz visant à garantir la protection des d'informations commercialement sensibles ou avantageuses notamment vis-à-vis des autres entités de l'EVI Engie.

Notifier à la CRE, avant le 31 janvier de chaque année, tous les contrats passés au cours de l'année écoulée en vue d'intervenir sur les systèmes de traitement automatisé des informations de GRTgaz et conclu avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI.

3. RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE GRDF ET ENGIE

3.1 Contexte de l'audit de la CRE

L'article L. 111-61 du code de l'énergie dispose que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz [...] assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* ».

Comme la CRE le souligne régulièrement dans ses rapports sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, le recours aux services de la maison-mère doit être motivé, d'une part, par un besoin identifié par GRDF et, d'autre part, par des conditions économiques au moins aussi favorables que celles offertes par des prestataires tiers ou encore par l'absence de prestataires tiers aptes à les rendre. Ce principe est par ailleurs pris en compte par la CRE pour l'élaboration du tarif ATRD péréqué de GRDF.

La CRE a poursuivi en 2015 et en 2016 l'analyse des accords commerciaux et financiers (ACF) conclus entre GRDF et sa maison-mère Engie dont une première phase relative aux systèmes d'information a été menée en 2014. Cet audit s'est déroulé sur la base, d'une part, de l'analyse des contrats transmis par GRDF et, d'autre part, des informations recueillies lors de réunions tenues au siège de GRDF.

Le présent dossier thématique expose les principales conclusions de cet audit et les évolutions d'ores et déjà engagées par GRDF. La CRE veillera à la bonne mise en œuvre des actions qui seront décidées par GRDF à la suite des demandes et des recommandations qu'elle a formulées afin d'améliorer le respect du code de bonne conduite et l'indépendance de GRDF.

3.2 Les charges de siège

GRDF a conclu en 2013 un contrat avec Engie relatif aux charges de siège concernant les prestations d'appui et d'assistance réalisées par les fonctions support d'Engie pour le compte de GRDF (finances, fiscalité, achat et approvisionnement, SI, juridique, audit, etc.).

En 2015, GRDF a décidé d'individualiser une partie des prestations précédemment couvertes par ce contrat relatif aux charges de siège à travers la conclusion d'une convention de prestations de services dite « contrat SLA ». Ce nouveau contrat SLA fait notamment apparaître pour chaque nature de prestations, des livrables, des délais de livraison, des pénalités et des prix.

Nonobstant ce nouveau contrat SLA, certaines prestations couvertes par le contrat relatif aux charges de siège perdurent en 2015. Certaines prestations ne trouvent pas de contrepartie clairement identifiée au titre des services rendus par Engie à sa filiale ou seraient, *a priori*, incompatibles avec les obligations d'indépendance qui s'appliquent à GRDF. La CRE demande à GRDF de mettre fin ou d'internaliser les prestations qui sont incompatibles avec les obligations d'indépendance de GRDF.

La poursuite de certaines prestations facturées par le groupe Engie au titre des charges de siège ne serait possible que si (i) elles sont compatibles avec les obligations d'indépendance, (ii) le besoin est identifié par GRDF et (iii) les conditions économiques sont au moins aussi favorables que celles offertes par des prestataires tiers ou encore par l'absence de prestataires tiers aptes à les rendre. Le cas échéant, la CRE demande à GRDF de formaliser les prestations correspondantes dans des contrats spécifiques.

3.3 La fonction achat de GRDF

La fonction achat de GRDF est composée de 35 acheteurs qui travaillent pour environ 12 000 utilisateurs au sein de GRDF. Elle est au service de clients internes à la société, opérant sur des domaines divers (conseil, communication, formation, immobilier, logistique, informatique et télécommunications, véhicules, intérim, travaux, services et matériels, achat de gaz naturel pour les pertes, etc.).

Nonobstant les moyens et ressources tant humains, techniques, matériels et financiers à la disposition de GRDF, le GRD a recours aux centres de services partagés d'Engie (cf. ci-après), dès lors que ce choix permet à GRDF de minimiser ses coûts notamment à travers l'effet volume.

Ce recours à une expertise, dont GRDF ne disposerait pas en propre, n'est pas interdit par principe dès lors qu'il est motivé, d'une part, par un besoin identifié par GRDF et, d'autre part, par des conditions économiques au moins aussi favorables que celles offertes par des prestataires tiers ou encore par l'absence de prestataires tiers aptes à les rendre.

3.4 Politique générale en matière de conclusion d'accords commerciaux et financiers avec Engie

Les statuts de GRDF prévoient que le conseil d'administration de GRDF (i) exerce un contrôle sur la fixation et l'exécution du budget, ainsi que sur la politique de financement et d'investissement de GRDF, sans que ceci puisse le conduire à statuer sur des décisions individuelles d'investissement en matière de réseau qui sont du ressort de la direction générale, (ii) est consulté préalablement aux décisions d'investissement sur les systèmes d'information et sur le parc immobilier, d'un montant égal ou supérieur à 15 M€ et (iii) peut s'opposer aux achats d'actifs, hors investissements de réseaux, représentant un montant égal ou supérieur à 15 M€.

L'instance d'examen des stratégies et des marchés, historiquement logée au sein de la branche infrastructures d'Engie, avait un rôle de conseil pour les marchés de GRDF dont le montant est supérieur au seuil de 5 M€. En complément, la Direction des achats du groupe Engie exerçait une vérification sur le respect des procédures d'achat mises en œuvre par GRDF pour les achats dont le montant est supérieur au seuil de 20 M€.

L'examen par la maison-mère des achats de plus de 5 M€ ne semblait pas exclure les achats en lien avec l'exploitation, la maintenance ou le développement du réseau. D'autre part, le seuil de 5 M€ est inférieur à celui prévu par les statuts de GRDF. Un tel examen pourrait ne pas être compatible avec les obligations d'indépendance du GRD. En conséquence, la CRE a demandé à GRDF de supprimer cette revue par sa maison-mère dans ses procédures internes, tout en mettant en œuvre les compétences du conseil d'administration prévues par les statuts.

Par ailleurs, le nouveau contrat SLA conclu avec Engie regroupe des prestations de services relatives aux achats, notamment une prestation d'optimisation des achats (démarche dite « *category management* »). Une prestation est confiée au Groupe Engie par GRDF pour la réalisation de certains de ses achats (tertiaires mais aussi techniques). Des *category managers* d'Engie animent, gèrent et conduisent des équipes d'acheteurs par catégorie et utilisateurs clés chez GRDF.

Concernant les *category managers* qui animent, gèrent et conduisent des équipes d'acheteurs par catégorie, la CRE considère que, pour les achats relatifs à des produits standardisés (par exemple des serveurs informatiques), cette pratique pourrait perdurer si GRDF est bien décideur et conclut *in fine* des contrats dédiés avec les prestataires retenus. En revanche, pour des produits ou des prestations plus spécifiques à GRDF, la CRE demande à GRDF de modifier son processus d'achats afin de ne plus recourir aux *category managers* du groupe Engie.

Depuis la réalisation de l'audit de la CRE, Engie a mis en place en avril 2016 une note relative à la « *gouvernance sourcing stratégique et achats Groupe* », s'appliquant à l'ensemble du groupe Engie, qui prévoit une « *obligation de solliciter les fournisseurs internes dès lors que le besoin d'achats [des entités d'Engie] correspond à leur cœur de métier* ».

La CRE considère que GRDF doit définir seul sa stratégie d'achats concernant les achats métiers, y compris les SI et les télécoms (hors commodités comme les serveurs par exemple). En conséquence, la CRE considère que les instructions d'Engie ne doivent pas s'appliquer à GRDF.

Enfin, un contrat a été conclu avec Engie en 2011 afin de faire bénéficier GRDF des prestations d'achats non métiers et des applications informatiques liées à ces achats du centre « *synergies achats groupe* » et du centre « *achats opérationnels* » d'Engie. S'agissant des prestations de conseil, GRDF profite également d'un panel de prestataires avec des prix négociés par le groupe Engie tout en bénéficiant d'un contrat spécifique.

La CRE demande à GRDF d'étudier des solutions alternatives, permettant de ne pas recourir au groupe Engie pour réaliser les achats relatifs aux domaines tertiaires ainsi que les prestations informatiques (hors commodités comme les serveurs par exemple), sensibles en termes d'indépendance.

3.5 La recherche et développement

GRDF a mis en place un programme pluriannuel de recherche et développement (R&D) ciblé sur les enjeux à court et à moyen terme concernant notamment la promotion des usages du gaz, le projet Gazpar, le développement et la valorisation du biométhane, le GNV. Dans le cadre de son programme de R&D, GRDF a conclu en 2008 avec le laboratoire de R&D d'Engie, le CRIGEN, un accord cadre d'une durée de 10 ans afin de formaliser les collaborations.

La propriété des résultats issus de toutes les actions menées dans le cadre de ce contrat est dévolue à Engie. Les résultats des travaux financés par GRDF pourront toutefois être utilisés librement par GRDF pour les besoins de ses activités. Dans le cadre de la prochaine refonte de ce contrat, la CRE demande à GRDF de modifier les clauses relatives à la propriété des résultats afin de récupérer la propriété des résultats des futurs travaux dont les coûts sont supportés par GRDF et *in fine* couverts par le tarif ATRD de GRDF. Par ailleurs, la CRE demande

également à GRDF d'étudier la possibilité de récupérer la propriété des résultats des travaux passés dont les coûts ont été supportés par GRDF et couverts par le tarif ATRD.

Pour ses travaux de R&D, le CRIGEN n'est pas un partenaire exclusif : GRDF a en effet internalisé les activités liées au profilage des consommations et a conclu des partenariats avec des startups (boostheat, Helioclim), l'ADEME et des prestataires externes pour des travaux d'outils mobiles et de cartographie.

La CRE invite en conséquence GRDF à définir un plan d'actions visant à prévenir le risque de dépendance à l'égard de sa maison-mère, fournisseur quasi exclusif de prestations de R&D, en ayant recours aux conseils de sociétés ou de personnes indépendantes du groupe Engie. La réorganisation en cours du CRIGEN liée à la reprise par GRTgaz, au 1^{er} janvier 2018, de six compétences majeures liées à ses activités cœur de métier et de trois moyens d'essais associés (soit environ un tiers du CRIGEN) dont l'effet sur les contrats avec GRDF n'a pu être analysé à ce stade, pourrait participer à l'atteinte de cet objectif.

GRDF a repris en 2013 l'activité de construction des profils de consommation des clients qui était confiée auparavant au CRIGEN. La CRE encourage donc GRDF à développer des compétences internes en son sein, éventuellement par l'internalisation partielle de certaines équipes du CRIGEN, pour assurer l'indépendance de GRDF.

3.6 Le domaine économique, la veille et la responsabilité sociétale des entreprises

Historiquement, un contrat spécifique a été conclu entre GRDF et le Centre d'Expertise en Étude et Modélisation Économique (CEEME) d'Engie concernant les prestations d'études relatives aux aléas de consommation, au climat et à la demande d'énergie en France. Les prestations du précédent contrat avec le CEEME ont été intégrées au nouveau contrat SLA qui prévoit qu'Engie fournisse à GRDF des données et des études relatives à l'environnement économique et réglementaire dans lequel opère GRDF et des d'études visant à permettre à GRDF de challenger la vision de son activité et des conditions dans lesquelles elle s'exerce (scénarios prévisionnels d'évolution des consommations d'énergies).

La CRE s'interroge sur l'absence de mise en concurrence des prestations confiées par GRDF au CEEME. La coordination privilégiée entre GRDF et Engie sur la base de scénarios communs pourrait être contraire à l'obligation d'indépendance de GRDF. La CRE demande ainsi à GRDF d'étudier des solutions alternatives sur ces sujets sensibles, qui pourraient notamment passer par des études groupées avec d'autres acteurs.

Dans le cadre de l'article 49 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) et du contrat de service public, GRDF indique être tenu de produire un bilan pluriannuel de la consommation de gaz naturel en France. GRDF doit également produire des scénarios prospectifs sur quinze ans pour préparer les exercices de planification énergétique élaborés par les pouvoirs publics.

GRDF précise qu'il devra développer ses propres outils de modélisation multi-secteurs, construits à la maille régionale afin de répondre aux besoins des territoires. Ces outils sont destinés à être utilisés par GRDF pour l'aider à construire sa modélisation. Compte tenu de l'ampleur du projet par rapport aux exercices de prévision réalisés actuellement par GRDF en recourant aux outils et aux équipes existantes du CEEME, GRDF a mis en place une équipe dédiée chargée de construire ce bilan prospectif et l'ensemble des outils de modélisation nécessaires. Cela s'est traduit par une ré-internalisation d'une grande partie des prestations réalisées précédemment par le CEEME. Cette équipe est également chargée de se coordonner avec les GRT de gaz et RTE ainsi que les ELD de gaz naturel.

3.7 Engagements de GRDF

À la suite de cet audit et de l'adoption du tarif ATRD5, GRDF a informé la CRE qu'Engie ne facture plus de charges de siège à GRDF. Par ailleurs, le contrat SLA mis en place pour les prestations qui doivent perdurer, détaille les prestations dont bénéficie GRDF, les livrables attendus, les délais de réalisation et les prix associés. GRDF précise que le volume global de prestations réalisées devrait également décroître à la suite de la réinternalisation, de la mise en concurrence et de la recherche de nouveaux partenaires et de prestataires externes.

En matière d'achats, GRDF indique que les demandes de la CRE seront mises en œuvre. GRDF a indiqué qu'à partir de 2017 il n'aura plus recours aux *category managers* d'Engie, en dehors du domaine SI. De même, GRDF indique qu'il a été mis fin à l'examen par des instances du groupe Engie aux achats de plus de 5 M€ du GRD. Le conseil de surveillance continue en revanche d'exercer le pouvoir de supervision économique de l'actionnaire sur GRDF, dans les conditions précisées par les statuts. GRDF a par ailleurs confirmé à la suite de l'audit que les instructions d'Engie en matière de stratégie d'achats ne s'appliquent pas à GRDF.

Enfin, GRDF a engagé une réflexion en matière de stratégie de R&D à moyen et long terme. Le contrat liant GRDF au CRIGEN devrait être revu d'ici la fin du premier trimestre 2017 et prendre en compte les recommandations de la CRE.

3.8 Synthèse des évolutions attendues

GRDF et Engie : principales évolutions attendues

Prendre en compte dans le prochain plan d'actions de GRDF les recommandations définies à l'issue de l'audit réalisé par la CRE en 2016.

Étudier des solutions alternatives, permettant de ne pas recourir au groupe Engie, pour réaliser les achats relatifs aux domaines tertiaires ainsi que les prestations informatiques (hors commodités comme les serveurs par exemple), sensibles en termes d'indépendance.

Modifier les clauses relatives à la propriété des résultats issus de toutes les actions menées dans le cadre du contrat de R&D conclu avec le CRIGEN afin de récupérer la propriété des résultats des futurs travaux dont les coûts sont supportés par GRDF et in fine couverts par le tarif ATRD de GRDF.

Étudier la possibilité de récupérer la propriété des résultats des travaux passés issus de toutes les actions menées dans le cadre du contrat de R&D conclu avec le CRIGEN dont les coûts ont été supportés par GRDF et couverts par le tarif ATRD.

Définir un plan d'actions visant à prévenir le risque de dépendance à l'égard de sa maison-mère, fournisseur quasi exclusif de prestations de R&D, en ayant recours aux conseils de sociétés ou de personnes indépendantes du groupe Engie.

Développer des compétences internes, éventuellement par l'internalisation partielle de certaines équipes du CRIGEN, pour assurer l'indépendance de GRDF en matière de R&D.

Étudier des solutions alternatives au groupe Engie pour les prestations d'études relatives aux aléas de consommation, au climat et à la demande d'énergie en France, qui pourraient passer par des études groupées avec d'autres acteurs.

4. RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX RTE ET ENEDIS ET LEURS FILIALES

4.1 Contexte de l'intervention de la CRE

La CRE s'est intéressée aux relations entre les gestionnaires de réseaux d'électricité Enedis et RTE et leurs filiales respectives¹² afin de s'assurer (i) que les activités de leurs filiales sont réalisées dans des conditions conformes aux obligations du code de l'énergie, (ii) du respect des règles concernant la protection des informations commercialement sensibles (ICS), (iii) de l'absence de subvention par l'activité exercée en monopole et (iv) de l'absence de discrimination ou de distorsion de concurrence.

Les statuts d'Enedis et de RTE prévoient en effet que les gestionnaires de réseaux peuvent valoriser leurs réseaux et leurs compétences par l'intermédiaire de filiales sous réserve que cette activité reste accessoire. Enedis et RTE ont informé la CRE, respectivement en 2011 et 2010, de leur souhait de développer des activités dans le domaine concurrentiel.

Les gestionnaires de réseaux ont proposé à la CRE que (i) les prises de participations soient exclues de la base d'actifs régulés et ne fassent pas l'objet d'une rémunération *via* les tarifs d'accès au réseau, (ii) la facturation des services fournis par les gestionnaires de réseaux aux filiales assure la couverture de leurs coûts effectifs et (iii) les biens et services fournis par les filiales soient facturés sur la base d'un prix de marché quand il existe et, sinon, sur la base des coûts de la filiale avec une marge. Les résultats des filiales sont acquis aux gestionnaires de réseaux mais, en contrepartie, ces derniers supportent l'ensemble des risques liés aux activités de celles-ci sans répercussion sur l'activité régulée.

En réponse aux courriers d'Enedis et de RTE, la CRE a insisté sur le fait que les activités développées dans le domaine concurrentiel par les gestionnaires de réseaux devaient garder un caractère accessoire et ne pas représenter un risque pour eux.

À travers la réalisation d'un audit, la CRE a vérifié *ex-post* le respect des principes susmentionnés. Cet audit s'est déroulé sur la base, d'une part, de l'analyse des contrats transmis par Enedis et RTE et, d'autre part, des informations recueillies lors de réunions tenues aux sièges d'Enedis et de RTE.

Le présent dossier thématique expose les principales conclusions de cet audit. La CRE n'a pas constaté de manquements ni aux règles fixées par le code de l'énergie concernant la protection des informations commercialement sensibles détenues par RTE et Enedis ni à celles fixées par leurs codes de bonne conduite respectifs. La CRE veillera à la bonne mise en œuvre des actions qui seront décidées par les opérateurs à la suite des demandes et des recommandations qu'elle a formulées afin d'améliorer le respect du code de bonne conduite et l'indépendance d'Enedis et de RTE.

4.2 Partage des gains avec les utilisateurs des réseaux

Certaines filiales de RTE et d'Enedis permettent de valoriser les externalités des réseaux. Le résultat net des filiales concernées est, à ce stade, relativement faible (inférieur à 3M€).

Toutefois, un développement plus important de telles activités pourrait, à terme, poser une question de régulation portant sur le niveau équilibré de partage entre les utilisateurs de réseaux et les gestionnaires de réseaux des bénéfices apportés par ces filiales. Transférer la totalité des bénéfices ôterait toute incitation aux gestionnaires de réseaux à développer de telles activités et donc à valoriser des actifs partiellement disponibles. Pour autant, les bénéfices de ces filiales reposent pour partie sur la valorisation des actifs des réseaux publics dont l'ensemble des coûts sont couverts par le TURPE payé par les utilisateurs des réseaux.

Dans ces conditions, la CRE pourrait réinterroger les équilibres tarifaires actuels et proposer un autre partage des bénéfices. En particulier, la CRE pourrait prendre en compte, en tout ou partie, les bénéfices qui résulteraient des contrats conclus entre la filiale concernée et des tiers.

4.3 Situation actuelle des filiales de RTE

En tant qu'actionnaire, RTE exerce ses prérogatives au sein des assemblées générales de ses filiales

L'activité des filiales de RTE dans le domaine concurrentiel demeure accessoire par rapport aux activités régulées de RTE. Le chiffre d'affaires cumulé de l'ensemble des filiales de valorisation de RTE est inférieur à 1 % du chiffre d'affaires de RTE.

¹² S'agissant d'Enedis, le périmètre de l'audit concerne également les relations entre Enedis et les entités de distribution du groupe EDF.

RTE précise que le prix de vente d'une prestation de services réalisée par RTE pour une de ses filiales comprend (i) des coûts variables, notamment les coûts directs de main d'œuvre, (ii) des coûts indirects et (iii) une marge appliquée au prix de la main d'œuvre, compatible selon RTE avec le respect des règles de la concurrence.

La CRE considère que les principes de construction des montants facturés par RTE à ses filiales sont de nature à garantir l'absence de financement croisé.

4.3.1 RTE International

La société RTE International a pour missions, dans tous les pays, hors France métropolitaine, la fourniture de prestations d'ingénierie et de conseil dans tous les domaines d'activités d'un gestionnaire de réseau de transport d'électricité notamment à travers des formations et séminaires.

Dans le cadre des prestations proposées en collaboration avec des acteurs externes à RTE, la CRE demande à RTE International de veiller au respect du principe de non-discrimination dans le choix de ses partenaires issus du système électrique européen (producteurs, fournisseurs, opérateurs d'effacement, bourses, etc.).

4.3.2 Airtelis

Pour effectuer la surveillance de lignes électriques ou des travaux aériens, RTE possède et exploite une flotte d'hélicoptères légers. En complément, dans le cadre du projet Cotentin Maine, RTE a acquis des hélicoptères gros porteurs biturbines de type Super Puma pour effectuer notamment des travaux de construction pour des ouvrages neufs.

RTE valorise les capacités excédentaires de ces machines auprès de tiers à travers sa filiale Airtelis ainsi que les compétences de RTE autour des travaux héliportés (vente de brevets, formations, etc.). RTE est l'un des principaux clients d'Airtelis et reste prioritaire sur l'utilisation des hélicoptères par rapport aux autres clients.

4.3.3 Arteria

RTE développe des réseaux de fibres optiques sur le réseau public de transport en vue de constituer des infrastructures de communications électroniques. La filiale Arteria a pour mission l'acquisition auprès de RTE du droit d'utilisation des fibres optiques noires¹³ excédentaires afin de les commercialiser auprès de clients tiers.

Arteria valorise également certains emplacements sur les pylônes électriques et hertziens de RTE, ainsi que les compétences détenues par RTE, notamment en matière d'ingénierie, dans le domaine des télécommunications.

La CRE constate que les bénéfices d'Arteria, qui reposent sur la valorisation des actifs du réseau public de transport dont l'ensemble des coûts sont couverts par le TURPE, pourraient en théorie devenir plus importants. En conséquence, la CRE demande à RTE de lui transmettre annuellement un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs à la valorisation des actifs de réseaux conclus entre Arteria et des tiers en mentionnant notamment les prestations concernées et les montants.

Dans le cas où les bénéfices d'Arteria s'accroîtraient significativement, la CRE considère que le TURPE pourrait, le cas échéant, prendre en compte, en tout ou partie, les bénéfices qui résulteraient des contrats conclus entre Arteria et des tiers.

4.3.4 RTE Immo

RTE Immo assure, en France, la réalisation d'opérations immobilières, d'acquisitions, de gestion et de cessions d'actifs ainsi que la réalisation de travaux et de prestations de conseils sur des actifs détenus en propre ou par RTE. En 2014, deux actifs immobiliers tertiaires vacants de RTE avaient été apportés à RTE Immo.

Le prix de vente des actifs entre RTE et sa filiale est évalué sur la base d'un rapport d'expert. La CRE demande à RTE, d'une part, de veiller à la justesse du prix du transfert des actifs entre RTE et RTE Immo et, d'autre part, de lui transmettre annuellement un bilan des apports d'actifs par RTE à RTE Immo et des ventes d'actifs appartenant à RTE Immo mentionnant notamment les montants.

4.3.5 Cirtéus

En septembre 2014, RTE a créé la filiale Cirtéus qui vise à fournir des prestations de services, d'études et de conseils relevant du domaine concurrentiel dans les domaines de la maintenance, de l'exploitation et du développement des installations d'électricité à haute et très haute tension. Les contrats cadres historiques conclus entre RTE et des acteurs tiers, notamment EDF et Enedis, ont ainsi été transférés à cette filiale en janvier 2015. Cette filiale se trouve hors champ de l'audit, réalisé antérieurement à sa création.

¹³ Les fibres optiques noires sont installées mais non activées.

4.3.6 Autres participations

RTE possède des participations importantes dans les sociétés HGRT, en charge de la souscription, l'acquisition, la vente, la détention et la gestion de toute action ou autres valeurs mobilières émises par la société Epex Spot, et Inelfe qui a pour objet notamment de construire une ligne d'interconnexion électrique entre la France et l'Espagne.

RTE détient également des participations dans les sociétés Coreso, en charge de la coordination de l'exploitation des réseaux électriques regroupant la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne, le Benelux, l'Italie, l'Espagne et le Portugal, Declaranet qui propose une plateforme de dématérialisation des déclarations de travaux DT DICT¹⁴, et enfin JAO en charge de la mise en œuvre des enchères de capacités transfrontalières d'échange d'électricité en Europe.

4.4 Suivi de l'octroi de la certification de RTE

En application de l'article L. 111-17 du code de l'énergie, l'ensemble des contrats conclus entre RTE et des sociétés contrôlées par l'entreprise verticalement intégrée est soumis à l'approbation de la CRE. Les filiales de RTE constituant des sociétés contrôlées par l'EVI, les contrats conclus entre RTE et celles-ci doivent également être soumis à l'approbation de la CRE.

À cet effet, l'audit a permis d'identifier les modalités de contrôle qui permettront d'assurer le respect des obligations issues du code de l'énergie sans pour autant introduire trop de rigidité dans l'activité des filiales. La CRE recommande ainsi à RTE de mettre en place un dispositif d'accords-cadres pour chacune de ses filiales. RTE décrira, dans chaque accord-cadre, les grands principes de ses relations avec sa filiale. L'accord-cadre pourra également indiquer les contrats que RTE sera amené à conclure régulièrement avec sa filiale.

4.5 Situation des filiales d'Enedis

Enedis a défini des règles internes afin d'accompagner le développement de ses filiales dans le domaine concurrentiel, qui prévoient notamment la prohibition des abus de position dominante et des subventions croisées ainsi que la prévention des risques de confusion d'image avec celle du distributeur et l'interdiction d'utiliser des données associées à l'exercice d'une activité dans le domaine régulé.

Enedis a mis en place un barème de facturation des prestations de main d'œuvre à ses filiales à travers, d'une part, la définition d'un coût de revient complet et, d'autre part, l'application d'une marge au coût de revient.

Les prestations fournies par Enedis à ses filiales sont tarifées à un prix reflétant la réalité des coûts en couvrant les coûts variables supplémentaires occasionnés par l'activité concernée, ainsi que les coûts fixes consécutifs à cette activité. En conséquence, la CRE considère que les principes de construction des montants facturés par Enedis à ses filiales sont de nature à garantir l'absence de financement croisé.

Par ailleurs, Enedis a mis en place en 2014 un comité des achats au groupe EDF (CCA) qui a pour mission d'émettre un avis consultatif motivé sur la conformité au code de bonne conduite des achats du GRD aux entités du groupe EDF ou auprès de tiers réalisés en commun avec le groupe. La CRE constate cependant que le CCA n'examine ni les liens contractuels d'Enedis avec ses propres filiales, ni les contrats d'achats des filiales d'Enedis à une entité du groupe EDF. Les filiales d'Enedis peuvent en effet conclure des contrats avec le groupe EDF. Cette situation présente un risque théorique de contournement du contrôle exercé par le CCA sur les relations entre Enedis et le groupe EDF. En conséquence, la CRE demande à Enedis d'étendre le champ de compétence du CCA pour qu'il examine également les relations entre le gestionnaire de réseau de distribution et les filiales qu'il contrôle.

Enfin, Enedis s'était engagé en 2011 à transmettre annuellement à la CRE un rapport sur les conventions conclues entre Enedis et ses filiales, sur les garanties éventuellement données par Enedis à ses filiales ainsi que sur les éléments clés de l'activité de ces dernières. Enedis n'a jamais transmis de tels rapports à la CRE. En conséquence, la CRE demande à Enedis de lui transmettre annuellement un rapport relatif à ses filiales conformément à son engagement.

¹⁴ Les travaux prévus à proximité de canalisations et réseaux enterrés doivent être déclarés à leurs exploitants, avant leur exécution, au moyen de la déclaration de projet de travaux (DT) par le maître d'ouvrage, et la déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) par l'exécutant des travaux.

4.5.1 Enedis-D

Enedis a créé la filiale ERDF-D, devenue depuis Enedis-D, afin de répondre à certaines demandes de prestations concurrentielles qui ne peuvent être réalisées par le monopole historique (prestations d'études et de conseils en ingénierie des réseaux, formations, etc.). Les clients d'Enedis-D sont, d'une part, des clients qui faisaient appel précédemment à Enedis pour ce type de prestation, et, d'autre part, de nouveaux clients, notamment des collectivités locales et des entreprises locales de distribution.

EDF SEI est notamment client d'Enedis-D. Certaines îles bretonnes possèdent sur leur territoire une production locale d'électricité soit par une centrale fonctionnant au fioul (Molène, Ouessant, Sein) soit par un mix énergétique fioul et énergies renouvelables comme sur l'archipel des Glénans. EDF SEI est le propriétaire de ces centrales en sa qualité de producteur et assure le financement des charges nécessaires à leur exploitation, maintenance et renouvellement. Afin d'assurer l'exploitation et la maintenance des centrales des îles du Ponant, EDF SEI a recours aux services d'Enedis, à travers sa filiale Enedis-D, qui dispose de moyens humains sur place. Enedis indique en effet être le concessionnaire du réseau public de distribution sur les îles du Ponant dans le cadre d'un cahier des charges de concession « *classique* ».

Une incohérence existe cependant entre le régime applicable à la production et à la fourniture aux TRV et la situation vis-à-vis de l'autorité concédante. Dans le cas présent, ces territoires sont considérés comme des zones non interconnectées (ZNI) en ce qui concerne le régime applicable à la production et à la fourniture aux TRV, qui bénéficient des financements de la CSPE. Le régime applicable pour la distribution résulte des dispositions du code de l'énergie qui désignent EDF SEI comme concessionnaire alors que les contrats de concession sont conclus avec Enedis.

La CRE recommande donc à Enedis, en lien avec EDF SEI et les autorités concédantes, de mettre les contrats de concession, ainsi que les contrats conclus entre Enedis-D et EDF SEI, en conformité avec le code de l'énergie.

4.5.2 EDF IN

Enedis a historiquement créé la filiale ERDF-I pour réaliser des prestations d'ingénierie à l'international. En 2013, cette filiale a été cédée à EDF afin de former la société EDF Distribution International (EDF DI). La société EDF DI a été renommée depuis en EDF International Networks (EDF IN).

EDF IN effectue principalement des activités de formation, des prestations de services ponctuelles ainsi que des contrats de plus long terme. Certaines prestations sont cependant réalisées dans l'Espace économique européen (EEE) où les activités de distribution sont séparées des activités de production ou de fourniture. La CRE recommande en conséquence à EDF IN d'envisager des mesures afin d'accroître les garanties d'indépendance du management de cette filiale vis-à-vis des intérêts du groupe EDF dans le domaine de la production et de la fourniture d'électricité. Si ces activités devaient prendre de l'ampleur au sein de l'EEE, la question du transfert des activités d'EDF IN au sein de l'EEE à Enedis-D devrait être étudiée.

Par ailleurs, depuis la réalisation de l'audit, EDF IN et un GRD wallon ont conclu un partenariat afin que ce GRD puisse acquérir un accès aux spécifications techniques et fonctionnalités de Linky. La CRE considère que tout contrat sur le comptage évolué qui serait conclu entre le groupe EDF et d'autres GRD, pourrait générer des recettes notamment grâce aux compétences développées par Enedis dans le cadre du projet de comptage évolué Linky, dont les coûts sont couverts par le TURPE. En conséquence, la CRE demande à Enedis de lui transmettre annuellement un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs au comptage évolué conclu entre le groupe EDF et des tiers mentionnant les prestations concernées et les montants.

Dans le cas où les bénéfices qui en découleraient seraient significatifs, la question de leur partage entre les utilisateurs du réseau, Enedis et le groupe EDF pourrait être posée. Comme prévu par la délibération tarifaire TURPE 5 HTA-BT du 17 novembre 2016, la CRE pourra, le cas échéant, prendre en compte dans le TURPE, en partie, les conséquences financières qui résulteraient de tels contrats.

4.5.3 Enedis-SIC

La société Efluid, détenue à 30% par Enedis, développe depuis 2004 le progiciel « *efluid* » de gestion commerciale et technique de clientèle destiné aux GRD d'électricité et de gaz ainsi qu'aux fournisseurs. Le progiciel « *efluid* » sert de base à Enedis pour son projet Ginko destiné à offrir les services Linky en mode industriel.

Deux circuits ont été définis pour distribuer le progiciel « *efluid* » : (i) la filiale d'édition Efluid se concentre sur les clients historiques, sur le groupe UEM, sur les clients en France, hors groupe EDF, et enfin sur les clients internationaux en dehors du domaine électrique et gazier et (ii) la filiale de distribution Enedis-SIC (Système d'Information Clientèle) se concentre sur les clients internationaux dans le domaine électrique et gazier, sur le groupe EDF et enfin sur Enedis.

Dans le cadre du projet Linky, Enedis-SIC réalise des missions d'importance stratégique pour le compte d'Enedis. En conséquence, afin de garantir une exploitation indépendante du réseau électrique de demain, la CRE demande à Enedis-SIC d'inclure dans ses statuts une interdiction pour les responsables de la société d'avoir des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activités de production ou de fourniture.

Par ailleurs, Enedis précise que les bénéfices liés à la courbe d'apprentissage du déploiement d'eFluid au sein d'Enedis, financé par le TURPE, seront répartis entre les différents contributeurs du projet. Enedis pourra en contrepartie bénéficier des retours d'expérience des déploiements des autres projets et de leurs développements.

Dans le cas où les bénéfices d'Enedis-SIC deviendraient significatifs, la question de leur partage entre les utilisateurs du réseau et Enedis pourrait être posée. La CRE considère que le TURPE pourrait, le cas échéant, prendre en compte, en tout ou partie, les bénéfices qui résulteraient des contrats conclus entre Enedis-SIC et des tiers concernant le progiciel eFluid. À cet effet, la CRE demande à Enedis de lui transmettre annuellement un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs au progiciel eFluid conclus entre Enedis-SIC et des tiers mentionnant notamment les prestations concernées et les montants.

4.5.4 Gireve

Enedis possède une participation dans la société Gireve qui en 2014 avait pour objectif de proposer des services numériques aux opérateurs de bornes de recharge de véhicules électriques et aux « *opérateurs de mobilité* » en vue de faciliter l'accès aux bornes de recharge.

La CRE demande à Enedis de l'informer annuellement sur l'activité de Gireve et sur son actualité.

4.5.5 Autres participations

Enedis possède également des participations dans ERDF-Vostok, distributeur d'électricité en Sibérie et Declaranet qui propose une plateforme de dématérialisation des déclarations de travaux DT DICT.

4.6 Synthèse des évolutions attendues

4.6.1 RTE

RTE : principales évolutions attendues

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

Veiller au respect du principe de non-discrimination dans le choix des partenaires de RTE International issus du système électrique européen (producteurs, fournisseurs, opérateurs d'effacement, bourses, etc.).

Transmettre annuellement à la CRE un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs à la valorisation des actifs de réseaux conclus entre Arteria et des tiers mentionnant les prestations concernées et les montants.

Veiller à la justesse du prix du transfert des actifs entre RTE et RTE Immo et transmettre annuellement à la CRE un bilan des apports d'actifs par RTE à RTE Immo et des ventes d'actifs appartenant à RTE Immo mentionnant notamment les montants.

Mettre en place un dispositif d'accords-cadres pour chacune de ses filiales en vue de leur soumission à la CRE, pour approbation, dans le cadre de l'application de l'article L. 111-17 du code de l'énergie.

4.6.2 ENEDIS et EDF

Enedis et EDF : principales évolutions attendues

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

Étendre le champ de compétence du comité des achats au groupe EDF pour qu'il examine également les relations entre le gestionnaire de réseau de distribution et les filiales qu'il contrôle.

Transmettre annuellement à la CRE un rapport relatif à ses filiales.

Mettre les contrats de concession des îles du Ponant, ainsi que les contrats conclus entre Enedis-D et EDF SEI, en conformité avec le code de l'énergie.

Envisager des mesures afin d'accroître les garanties d'indépendance du management d'EDF IN vis-à-vis des intérêts du groupe EDF dans le domaine de la production et de la fourniture d'électricité.

Transmettre annuellement à la CRE un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs au comptage évolué conclus entre le groupe EDF et des tiers mentionnant les prestations concernées et les montants.

Inclure dans les statuts d'Enedis-SIC une interdiction pour les responsables de la société d'avoir des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activités de production ou de fourniture.

Transmettre annuellement à la CRE un bilan des accords commerciaux et financiers relatifs au progiciel efluid conclus entre Enedis-SIC et des tiers mentionnant les prestations concernées et les montants.

Informers annuellement la CRE sur l'activité de la filiale Gireve et sur son actualité.



15, Rue Pasquier - 75379 Cedex 08 Paris - France
Tél. : +33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : +33 (0)1 44 50 41 11
www.cre.fr