

## 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)<sup>55</sup>. Par délibération du 26 janvier 2012<sup>56</sup>, 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 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel.

Par délibération du 6 juillet 2017<sup>57</sup>, qui complète la délibération du 26 janvier 2012, la CRE a décidé du maintien de la certification ITO de GRTgaz et approuvé les contrats relatifs à l'opération d'acquisition par GRTgaz de 100 % des parts de la société Elengy.

### 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. 111-38 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 2019 et 2020. GRTgaz s'est conformé aux demandes formulées par la CRE dans le cadre de sa certification. En particulier, GRTgaz a conclu avec Engie une convention encadrant la remontée des données économiques et financières dans le cadre du dialogue de gestion. La convention permet de s'assurer que la granularité des données financières communiquées à Engie dans le cadre de l'exercice de son pouvoir de supervision économique sur sa filiale régulée ne remet pas en cause l'indépendance de GRTgaz dans la gestion souveraine de son budget.

Par ailleurs, après l'internalisation d'une partie du CRIGEN d'Engie pour créer RICE (*Research and Innovation Center for Energy*), la Direction de la R&D de GRTgaz en 2018, la CRE constate à la fois la finalisation de la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et d'indépendance ainsi que l'achèvement du plan de désimbrication et de migration des outils informatiques de la direction.

En matière de ressources humaines, la situation est globalement satisfaisante et les recommandations formulées par la CRE dans le présent rapport visent surtout à pérenniser des dispositions prises dans le passé pour garantir l'indépendance avec l'EVI en matière de rémunération (notamment sur la détention d'actions Engie), suivre les mouvements intra-groupe, et pour s'assurer du maintien des acquis des formations relatives au CBCE auprès de ses salariés.

Néanmoins, des points d'amélioration sont encore attendus sur certains sujets spécifiques, notamment s'agissant des contrats conclus entre le GRT et l'EVI. Les mesures mises en œuvre par GRTgaz pour respecter le délai de transmission à la CRE de ces contrats ont atteint leur objectif (seulement 3 des 33 contrats soumis à la CRE en 2019 l'ont été en retard, et aucun en 2020, contre deux tiers au 1<sup>er</sup> semestre 2018). La CRE a toutefois constaté, au cours de l'année 2020, que les contrats soumis à son approbation font fréquemment l'objet de reconduction sans remise en concurrence. La CRE considère que les prestations auxquelles recourt le GRT doivent faire l'objet de remises en concurrence régulières, les conditions de marché pouvant évoluer d'une période à l'autre. Afin de s'assurer de la pertinence d'une nouvelle remise en concurrence pour les contrats arrivant à échéance, tout en laissant à GRTgaz le temps nécessaire à la réalisation d'une nouvelle procédure de sélection, la CRE demande à GRTgaz de lui transmettre chaque année un échéancier de renouvellement des contrats avec l'EVI ou les sociétés contrôlées par l'EVI accompagnée d'une justification de la nécessité de reconduction.

Concernant le respect du code de bonne conduite, GRTgaz a tenu ses principaux engagements en 2019 et 2020 en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des informations commercialement sensibles (ICS).

<sup>55</sup> La société d'infrastructure gazière est un consortium public composé de CNP Assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts.

<sup>56</sup> [Délibération de la CRE du 26 janvier 2012 portant décision de certification de la société GRTgaz](#)

<sup>57</sup> [Délibération de la CRE du 6 juillet 2017 portant décision sur le maintien de la certification de la société GRTgaz à la suite de l'opération d'acquisition par GRTgaz de la société Elengy et approbation de trois contrats relatifs à l'opération](#)

## 2.2 Indépendance vis-à-vis de l'EVI

### 2.2.1 Organisation et règles de gouvernance

#### 2.2.1.1 Indépendance des personnes

Les articles L. 111-25, L. 111-26 et R. 111-12 du code de l'énergie prévoient des règles de nature à garantir l'indépendance de la « minorité » des membres composant le conseil d'administration d'un GRT certifié en modèle ITO. La CRE approuve ou s'oppose à ces nominations. Par délibération du 18 avril 2019, la CRE a approuvé la nomination de quatre membres de la minorité du conseil d'administration de GRTgaz pour une durée de cinq ans<sup>58</sup>.

#### 2.2.1.2 Absence d'intérêt dans les autres sociétés de l'EVI de salariés rejoignant GRTgaz

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. L'article L. 111-33 alinéa 3 du code de l'énergie dispose que « *Les dirigeants et les autres salariés de la société gestionnaire du réseau de transport ne peuvent posséder aucun intérêt dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée d'électricité ou de gaz définie à l'article L. 111-10, ni recevoir directement ou indirectement aucun avantage financier de la part de ces sociétés.* »

En réponse à la demande formulée par la CRE dans son RCBCI portant sur les années 2015 et 2016, GRTgaz et Engie ont conclu en 2017 une convention encadrant la conversion des actions de performance Engie en bonus différés GRTgaz pour les salariés recrutés par GRTgaz. La CRE a constaté la mise en œuvre effective de la convention dans le cadre de l'audit sur les pratiques RH de GRTgaz conduit en 2020. Cet audit a mis en revanche en évidence que, si les salariés sont informés de leurs obligations au titre de l'article L. 111-33 du code de l'énergie, GRTgaz n'est pas en mesure de s'assurer que les salariés ne sont plus détenteurs d'actions de l'EVI à la suite de cette information.

En conséquence, la CRE demande à GRTgaz d'accompagner l'information des obligations d'indépendance d'une demande d'engagement du salarié rejoignant GRTgaz à céder ou en confier à un tiers la gestion des actions de l'EVI qu'il détient.

#### 2.2.1.3 Obligations vis-à-vis de la filiale Elengy

Par délibération du 6 juillet 2017, la CRE a décidé du maintien de la certification en modèle ITO de GRTgaz et approuvé les contrats relatifs à l'opération d'acquisition de 100% des parts de la société Elengy. L'achat d'Elengy par GRTgaz conduit à la situation d'un opérateur certifié en modèle ITO à la fois filiale de l'EVI et maison-mère d'une entité de l'EVI.

En 2020, Elengy a acquis les parts de Fosmax détenues par TGEHF (Total Gaz Electricité Holding France) dans Fosmax et en est désormais l'unique actionnaire. Ce rachat a été financé par voie d'augmentation de capital d'Elengy en espèces réservée à SIG (Société Infrastructure Gazière) : GRTgaz détient désormais 82,2 % des parts d'Elengy, et SIG en détient 17,8 %. Cette opération n'a pas eu d'impact sur la certification de GRTgaz et les obligations d'indépendance qui lui sont applicables.

La délibération du 6 juillet 2017 repose sur un certain nombre d'engagements de la part de GRTgaz :

- ne nommer aucun dirigeant concerné par les règles fixées au I de l'article L. 111-30 du code de l'énergie ou un de ses salariés, en qualité d'administrateur au conseil d'administration d'Elengy ;
- ne pas introduire d'éléments se rapportant à l'activité d'Elengy dans la rémunération de ses dirigeants et de ses salariés ;
- introduire dans son code de bonne conduite, pour garantir le traitement non-discriminatoire des utilisateurs de son réseau, l'engagement des dirigeants de GRTgaz à ne pas prendre de décisions pouvant avoir pour objet ou pour effet d'interférer sur la gestion quotidienne opérationnelle de GRTgaz vis-à-vis d'Elengy.

En outre, Elengy restant contrôlée indirectement par Engie, les obligations découlant des articles L.111-11 et L. 111-13 à L. 111-39 du code de l'énergie continuent donc de s'appliquer à GRTgaz vis-à-vis d'Elengy

<sup>58</sup> Délibération de la CRE du 18 avril 2019 portant décision relative à la proposition de nomination de membres de la minorité du conseil d'administration de GRTgaz

La CRE constate que GRTgaz a respecté en 2019 et 2020 ces engagements en matière de non-discrimination, d'indépendance et de conformité de ses contrats à l'article L. 111-17 du code de l'énergie.

## **2.2.2 Relations entre GRTgaz et Engie**

### **2.2.2.1 Réunions et évènements organisés par Engie**

A la suite de la demande de la CRE formulée dans son RCBCI portant sur les années 2015 et 2016, les cadres dirigeants ne participent plus, depuis décembre 2016, aux évènements organisés par Engie (hormis le Directeur Général de GRTgaz qui continue de participer aux points d'informations Engie 50). Également en réponse à cette demande, GRTgaz a mis en place des lignes directrices permettant aux agents de GRTgaz de savoir s'ils peuvent se rendre aux évènements et réunions organisés par le groupe, ainsi qu'un suivi de la participation des agents de GRTgaz à de tels évènements ou réunions. GRTgaz transmet par ailleurs un bilan annuel aux services de la CRE.

Les bilans annuels pour les années 2019, et 2020 ont bien été transmis à la CRE, qui a constaté que les lignes directrices étaient bien respectées par le personnel de GRTgaz.

### **2.2.2.2 Dialogue de gestion**

Fin 2018, le Responsable de conformité de GRTgaz a informé la CRE d'une demande d'Engie à ses filiales, incluant GRTgaz, de remonter de nouvelles données comptables plus précises, notamment pour les dépenses générales.

Dans son RCBCI relatif aux années 2018 et 2019, la CRE avait considéré que, bien que l'actionnaire puisse, en vertu de son droit de supervision économique, fixer les enveloppes budgétaires globales, il ne peut en aucun cas s'immiscer dans la gestion quotidienne et intervenir dans la déclinaison budgétaire des dépenses de GRTgaz. La CRE avait ainsi demandé à GRTgaz de lui transmettre dans un délai de 6 mois une convention conclue avec Engie encadrant les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRTgaz fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion.

La convention approuvée par la CRE répond aux demandes formulées dans le RCBCI 2017-2018 :

- le niveau d'information que GRTgaz peut remonter Engie est limité à ce qui est nécessaire dans le cadre du dialogue de gestion et à la communication financière d'Engie ;
- la convention précise qu'Engie ne pourra émettre aucune recommandation sur la gestion de GRTgaz visant à atteindre les objectifs de performances fixées dans le cadrage budgétaire ;
- la convention prévoit une limitation des écarts des références budgétaires utilisées par le conseil d'administration de GRTgaz et dans les échanges avec Engie. Les écarts sont limités aux seules hypothèses macroéconomiques, et ce afin de permettre à Engie d'assurer une cohérence dans sa communication financière.

Depuis la signature de la convention, le responsable de la conformité de GRTgaz a participé aux différentes réunions bilatérales avec Engie et a ainsi pu s'assurer du respect de la mise en œuvre de la convention. Il a également transmis à la CRE les présentations réalisées lors des réunions bilatérales et lors des réunions du conseil d'administration de GRTgaz.

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

L'autonomie de fonctionnement des GRT est notamment assurée par les dispositions de l'article L. 111-19 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**

Conformément à la demande formulée par la CRE dans sa délibération du 14 janvier 2016<sup>59</sup>, Engie n'a plus recours depuis fin 2019 aux prestations de formation et de développement d'Engie University.

Dans sa délibération du 27 novembre 2019<sup>60</sup>, approuvant une convention trisannuelle de prestations de formation professionnelles fournies par GRDF, 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 de leurs spécificités techniques.

<sup>59</sup> Délibération de la CRE du 14 janvier 2016 n'approuvant pas le recours par GRTgaz aux prestations de formation et de développement de GDF SUEZ University

<sup>60</sup> Délibération de la CRE du 14 janvier 2016 approuvant une convention annuelle de formation professionnelle continue entre GRTgaz et GRDF (Energy Formation)

La CRE a pu constater que la grande majorité des formations proposées aux salariés de GRTgaz ont fait l'objet de consultation. Certaines formations, du fait du recours à des compétences spécifiques d'un organisme particulier, ont fait l'objet d'une autorisation de contractualisation de gré à gré dans le cadre dans le cadre des procédures internes de GRTgaz en matière d'achat.

### **2.2.3.2 Santé et sécurité du personnel**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, conformément à la demande de la CRE, dans sa délibération du 25 mars 2015<sup>61</sup>, GRTgaz a cessé de recourir à Engie concernant les prestations d'expertise dans le domaine de la santé et de la sécurité.

GRTgaz limite depuis ses échanges avec Engie au partage d'expériences à titre gratuit concernant les sujets « Appui sur composition et qualité du gaz » et « Analyse accident », qui permet à GRTgaz de bénéficier d'un retour d'expérience d'autres entités du groupe dans les domaines de la sécurité industrielle. La CRE considère que ces activités entrent dans le cadre d'un partage de bonnes pratiques, et qu'elles n'induisent ni divulgation d'ICA ou d'ICS, ni subvention croisée. La participation de GRTgaz est encadrée par les lignes directrices évoquées dans le paragraphe 1.2.2.1 du présent rapport. La CRE a examiné les sujets de ces échanges, transmis dans le cadre des bilans annuels 2019 et 2020 de la participation des agents de GRTgaz à des événements ou réunions avec l'EVI, et les considère conformes aux lignes directrices qui les encadrent.

### **2.2.3.3 Recherche et développement (R&D)**

A la suite de la demande de la CRE, dans sa délibération du 25 mars 2015, GRTgaz a mis en œuvre un plan d'internalisation partielle du centre de R&D d'Engie, le CRIGEN (Centre de Recherche et d'Innovation sur le Gaz et les Energies Nouvelles), afin de renforcer son indépendance vis-à-vis de l'EVI. Ce plan d'internalisation s'est matérialisé notamment par la création au sein de GRTgaz de la Direction de la R&D RICE (*Research and Innovation Center for Energy*) au 1<sup>er</sup> janvier 2018, qui traite la majeure partie de ses besoins en R&D (analyse et comptage des gaz, canalisations, performance et sécurité industrielles).

Dans son RCBCI portant sur les années 2017 et 2018, la CRE avait demandé à GRTgaz de finaliser la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et d'indépendance. La CRE constate que cette recommandation a été suivie et que le suivi obligatoire du module d'*e-learning* étendu à l'ensemble des salariés de GRTgaz a permis d'atteindre une sensibilisation au sujet du CBCI de près de 100% des salariés de RICE en 2019.

La CRE avait également demandé à GRTgaz d'achever le plan de désimbrication et de migration des outils informatiques de RICE : l'ensemble des opérations a été réalisé à fin 2019.

### **2.2.3.4 Fonctionnement de GRTgaz quant à la transmission des contrats soumis à la CRE pour approbation**

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.

Dans son RCBCI portant sur les années 2017 et 2018, la CRE avait demandé à GRTgaz de poursuivre ses efforts afin de mieux respecter les délais de soumission des contrats. GRTgaz a complété le suivi rapproché des échéances de contrat déjà mis en œuvre en 2018 par une sensibilisation aux règles en vigueur auprès des directions les plus concernées. Une démarche similaire a été engagée auprès des contreparties régulières au sein du groupe Engie, pour leur rappeler la nécessité d'anticiper la préparation des contrats. Ces actions ont conduit à une amélioration significative des délais, avec seulement 3 contrats transmis avec retard sur les 33 soumis à l'approbation de la CRE et aucun retard en 2020 (à titre de comparaison deux tiers des transmissions étaient en retard au 1<sup>er</sup> semestre 2018).

Au cours de l'année 2020, la CRE a en revanche constaté qu'un certain nombre des contrats soumis à son approbation correspondaient à des renouvellements de contrats conclus avec l'EVI, sans remise en concurrence des prestations. La CRE considère que les prestations auxquelles recourt le GRT doivent faire l'objet de mises en concurrence régulières, les conditions de marché pouvant évoluer d'une période à l'autre. Afin de s'assurer de la pertinence d'une nouvelle mise en concurrence pour les contrats arrivant à échéance, tout en laissant à GRTgaz le temps nécessaire, le cas échéant, à la réalisation d'une nouvelle procédure de sélection, la CRE demande que GRTgaz lui transmette chaque année un échéancier de renouvellement des contrats avec l'EVI ou les sociétés contrôlées par l'EVI avec les dates de signature, dates d'échéance de la

<sup>61</sup> [Délibération de la CRE du 25 mars 2015 portant décision relative à l'approbation de contrats conclus entre GRTgaz et l'entreprise verticale ment intégrée ou les sociétés contrôlées par celle-ci dans le cadre des obligations d'indépendance prévues par le code de l'énergie](#)

période ferme, et les reconductions prévues au contrat. GRTgaz devra accompagner cette transmission d'une justification de la nécessité de reconduction dans les cas de non remise en concurrence.

### 2.2.3.5 Contrat de fourniture

Les sites consommateurs professionnels ayant une consommation inférieure à 30 MWh par an sur un site de consommation peuvent souscrire au tarif réglementé de vente de gaz. Par une décision du 18 mai 2018<sup>62</sup>, le Conseil d'Etat a décidé de la mise en extinction des tarifs réglementés de vente de gaz pour les professionnels qui y ont recours, les contrats aux tarifs réglementés de vente s'éteindront un an après la promulgation de l'ordonnance.

Les sites de GRTgaz bénéficiant des TRV doivent, à terme, souscrire une offre de marché. Dans son rapport RCBCI 2017-2018, la CRE a ainsi encouragé GRTgaz à ouvrir à la concurrence l'ensemble de ses contrats de fourniture de gaz avant le 31 décembre 2019, notamment un site alimenté par une ELD et bénéficiant encore de TRV via un contrat de fourniture de gaz conclu avec ÉS Énergies Strasbourg en décembre 2017.

Le contrat du site en question a bien été basculé sur le marché avec le fournisseur Total Direct Energie au 1<sup>er</sup> janvier 2021. En outre, tous les autres sites de GRTgaz ayant une consommation inférieure à 30 MWh, dont les approvisionnements en gaz sont mis en concurrence depuis 2015, connaissent actuellement une nouvelle procédure de mise en concurrence, qui aboutira en juin 2021.

### 2.2.4 Obligations de séparation du GRT et de l'EVI

La CRE constate que GRTgaz a respecté ses obligations de séparation vis-à-vis de l'EVI :

- GRTgaz applique pleinement la convention de communication signée en 2013, publiée sur son site internet, qui encadre les rôles respectifs des sociétés GRTgaz et Engie en matière de communication et vise à garantir l'indépendance de GRTgaz en matière de communication ;
- GRTgaz a notifié avant le 31 décembre de chaque année tous les contrats informatiques passés au cours de l'année concernant les interventions sur les systèmes de traitement automatisé des informations de GRTgaz et conclus avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI : GRTgaz considère que tous ses prestataires informatiques sont susceptibles d'effectuer des prestations de même nature pour une autre société de l'EVI et prévoit ainsi dans tous les contrats informatiques une clause type qui engage le prestataire à respecter la confidentialité des informations auxquelles il pourrait avoir accès ;
- GRTgaz a appliqué le processus de « sas d'isolement » pour les agents quittant la société GRTgaz et qui traitent des ICS ou des ICA. Pendant cette période de sas, limitée à trois mois maximums avant la date de départ du salarié, ce dernier n'a plus accès aux ICS et aux ICA. 3 agents ont été concernés par la mise en œuvre de ce sas sur la période 2019-20.

#### 2.2.4.1 Convention d'audit

GRTgaz et Engie ont également conclu le 15 décembre 2014, une convention d'audit, mise à jour en 2016 et 2018, afin d'encadrer les relations entre les deux entreprises en matière d'audits internes dans le respect des obligations d'indépendance de GRTgaz en tant qu'ITO et la protection de la confidentialité des ICS et des ICA. Les audits de GRTgaz ne pouvant être menés directement par le groupe, Engie choisit un prestataire externe, qu'elle rémunère exclusivement, et dont l'intervention se déroule sous réserve de la conclusion d'un accord de confidentialité. GRTgaz s'assure de la conformité du rapport avec la protection des ICS ou ICA avant de le transmettre à Engie.

Deux audits ont été menés au cours de la période 2019-20 :

- un audit réalisé par Deloitte fin 2019 pour le compte d'Engie pour assurer la sincérité des comptes sociaux (Santé sécurité et RH) et la fiabilité des données extra-financières reportées par GRTgaz. Les résultats ont été transmis à la CRE le 18 février 2021 et l'audit a respecté la convention ;
- à la demande d'Engie, une évaluation en matière de sécurité informatique a été menée courant 2020 par la société informatique « Bitsight » qui a ainsi testé la vulnérabilité des différents portails informatiques de l'ensemble de ses Business Units, dont GRTgaz. Si, compte tenu des risques liés à la cyber sécurité, cette évaluation est compatible avec le périmètre de la convention d'audit, et qu'elle n'a pas concerné des ICS ou ICA, sa mise en œuvre ne s'est pas déroulée de manière conforme à la charte signée dans ce domaine : il n'y a pas eu d'information préalable de GRTgaz, ni de restitution des résultats à GRTgaz.

<sup>62</sup> Conseil d'État, Assemblée, 18/05/2018, 413688, Publié au recueil Lebon

La CRE rappelle que tous les audits, sans exception doivent se conformer à la convention d'audit, être notifiés, et accompagnés d'une restitution des résultats à GRTgaz.

#### **2.2.4.2 Médiation du groupe Engie**

En 2019, les services de la CRE ont analysé le rôle qu'entretient la médiation du groupe Engie vis-à-vis des activités de GRTgaz. Il est ressorti de leur instruction que la médiation du groupe Engie se déclarait compétente pour traiter des litiges concernant les entités régulées du groupe et notamment, vis-à-vis de GRTgaz, au sujet de dossiers concernant des tiers (« riverains ») de GRTgaz. En mai 2020, le président de la CRE avait d'une part, informé le Directeur Général de GRTgaz du risque de confusion d'image entre GRTgaz et Engie, et d'autre part demandé à la médiation du groupe Engie d'adapter ses pratiques en transmettant à GRTgaz les litiges impliquant des tiers, par exemple des riverains d'ouvrages de transport de gaz, et en modifiant en ce sens sa page internet.

Le président de la CRE avait en outre recommandé à GRTgaz de mettre en place un dispositif interne permettant de traiter ces litiges. Ce dispositif, qui permettra aux riverains de bénéficier d'un mode alternatif de résolution des différends, est en cours d'élaboration au sein de GRTgaz.

### **2.3 Respect du code de bonne conduite**

#### **2.3.1 Transparence**

GRTgaz publie quotidiennement sur sa plateforme de données « SmartGRTgaz », un ensemble de documents et de données sur le fonctionnement et l'utilisation de son réseau : contrats et modalités des services proposés, capacités allouées et nominations quotidiennes aux différents points d'entrée/sortie, consommation (prévisionnelle et réalisée), flux physiques, équilibrage, maintenance et restriction de capacités, gestion des congestions. L'ensemble de ces données sont utiles aux utilisateurs du réseau.

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.

De plus, le catalogue de prestations de GRTgaz, segmenté en prestations de base incluses dans l'offre d'accès au réseau, de prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRT, de prestations concurrentielles, est disponible sur le site de GRTgaz.

L'enquête annuelle de satisfaction, dont 3 questions portent sur le respect du CBCI, a mis en évidence en 2019 une bonne perception par les clients de GRTgaz : En effet, 97% des expéditeurs ayant répondu trouvent que GRTgaz est un opérateur indépendant, 98% qu'il a des pratiques non discriminatoires et 97% qu'il est un opérateur transparent. Les réponses des clients finaux (industriels ou distributeurs) à ces mêmes questions sont respectivement de 90%, 94% et 94%

#### **2.3.2 Suivi complémentaire de la non-discrimination et de l'objectivité**

Le nombre total de réclamations clients est en légère baisse en 2019 avec 35 réclamations, contre 37 réclamations recensées en 2018, et 53 en 2017. Sur les 53 réclamations de 2017, 35 réclamations étaient dues à un dysfonctionnement du portail Trans@ctions.

Le délai moyen de traitement (3,5 jours en moyenne en 2019) reste en ligne avec l'objectif affiché d'un traitement dans les 30 jours. Ce délai s'est amélioré par rapport à 2018 puisque que le délai moyen était de 6,8 jours.

Dans son RCBCI 2017-2018, la CRE avait demandé à GRTgaz d'harmoniser la définition de réclamation entre les différentes régions de GRTgaz. GRTgaz a ainsi redéfini la notion de réclamation pour éviter toute subjectivité. Parallèlement a été ajoutée une catégorie « dysfonctionnement » dont la définition repose sur le constat au sein de GRTgaz du non-respect d'un engagement même sans manifestation du client. Ces évolutions ont été retranscrites en juillet 2019 dans la procédure correspondante et dans le logiciel de traitement des réclamations.

Les progrès escomptés ont été perceptibles au second semestre 2019 où, si la volumétrie des réclamations formelles est restée relativement faible, le grand nombre de dysfonctionnements enregistrés (125 sur le seul second semestre) apparaît plus conforme à la perception globale des clients telle qu'exprimée auprès de la CRE, tout particulièrement sur la qualité de fonctionnement du SI Commercial. Le responsable de la conformité a prévu de conduire en 2020 un audit global sur le traitement des réclamations (exhaustivité des enregistrements, suivi des délais de traitement, pertinence des analyses, ...).

### 2.3.3 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. Bertrand Lombard ayant quitté ses fonctions le 1<sup>er</sup> juin 2020, la CRE a approuvé la nomination de M. Christophe Poillion aux fonctions de responsable de la conformité de GRTgaz et les conditions de travail dérogatoires dont il bénéficie, par délibération du 16 avril 2020.

En 2019, le responsable de la conformité a émis six alertes à destination des directions de GRTgaz, un nombre stable par rapport aux quatre années précédentes. Il a également conduit deux audits (l'un sur les prestations concurrentielles, et l'autre sur la facturation et pratiques commerciales) qui se sont révélés satisfaisants et à l'issue desquels il a proposé des ajustements mineurs. Les résultats de ces audits sont détaillés dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite, dont la synthèse est publiée sur le site Internet de GRTgaz. Le responsable de la conformité de GRTgaz a transmis son rapport à la CRE le 2 février 2020.

Les principales recommandations faites à GRTgaz dans ce rapport sont les suivantes :

- renforcer la sensibilisation du personnel au code de l'énergie avec des documents plus concis et avec une portée concrète. Également il renouvelle sa demande émise, fin 2018 de mise en place d'un « recyclage » du module de *e-learning* CDBC avec un quizz obligatoire ;
- renforcer l'animation de l'enregistrement et de l'analyse des réclamations avec pour objectif une vision homogène entre les territoires et totalement exhaustive des insatisfactions clients en incluant dans cette analyse les dysfonctionnements même sans réclamation formelle ;
- rester attentif à ne pas transmettre au travers de ses reportings financiers au Groupe un niveau de détail autorisant une ingérence d'ENGIE dans la gestion de ses activités courantes. Pour cela la convention cadrant ces reportings devra être finalisée et le RC considère souhaitable qu'il assiste systématiquement aux réunions de dialogue de gestion et notamment aux réunions QBR.

La CRE partage les constats et les recommandations du responsable de conformité de GRTgaz.

## 2.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

### GRTgaz : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Finalisation de la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et d'indépendance. Le suivi obligatoire du module d'e-learning, étendu à l'ensemble des salariés de GRTgaz, a permis d'atteindre une sensibilisation au sujet du CBCI de près de 100% des salariés en 2019.

Achèvement de la deuxième phase du plan de désimbrication et de migration des outils informatiques du personnel de RICE, fin 2019. Quelques interventions ont dû être réalisées en 2020 pour lever les dernières réserves mineures sur les services informatiques migrés, Celles-ci étant purement internes à GRTgaz, elles n'ont nécessité ni intervention des personnels ENGIE, ni utilisation des services informatiques d'ENGIE.

Nette amélioration en 2019 et 2020 du respect des délais de soumission des contrats. En 2019, seuls 3 contrats ont été soumis en retard et aucun en 2020.

GRTgaz a mis en concurrence les approvisionnements de gaz pour tous les sites de GRTgaz ayant une consommation inférieure à 30 MWh par an. Le marché a été attribué à Direct Energie pour l'ensemble des sites alimentés en gaz. Une nouvelle mise en concurrence devait être réalisée en 2019 mais a finalement été reportée à 2020 pour être confiée à l'UGAP (Union des Groupements d'Achat Publics). L'appel d'offres de l'UGAP pour le renouvellement du contrat de fourniture de gaz naturel est en cours. Le marché sera attribué au plus tard le 30 juin 2021.

Redéfinition et harmonisation entre les différents territoires GRTgaz de la notion de réclamation client. Ajout d'une catégorie « dysfonctionnement » dont la définition repose sur le constat au sein de GRTgaz du non-respect d'un engagement même sans manifestation du client.

Signature et application de la convention approuvée par la CRE sur les données économiques et financières échangées dans le cadre du dialogue de gestion avec Engie.

Le Responsable de la conformité assiste aux réunions de dialogue de gestion et les présentations lui sont envoyées. Les services de la CRE constatent que les informations transmises en 2020 reprennent les mêmes indicateurs financiers que les présentations faites en Comité d'audit et en Conseil d'administration pour les comptes à fin mars, fin juin, fin septembre et à fin d'année.

Une procédure nationale relative à la facturation du raccordement et des prestations annexes a été élaborée et intégrée au fond documentaire de GRTgaz à compter de novembre 2019.

Une note explicative est jointe aux factures d'acheminement adressées aux clients depuis novembre 2019.

### GRTgaz : principales évolutions attendues

Transmettre chaque année à la CRE un échéancier de renouvellement des contrats encadrés par les articles L. 111-17 et L. 111-18, accompagné d'une justification en cas de reconduction envisagée sans remise en concurrence.

Rendre obligatoire pour l'ensemble des salariés une formation d'entretien des compétences relatives au code de bonne conduite.

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

### GRTgaz : principales évolutions attendues

Mettre en place un engagement de tout salarié rejoignant GRTgaz à respecter ses obligations d'indépendance en cédant ou en confiant la gestion à un tiers les actions de l'EVI qu'il détient.



Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe Engie et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG.

Fournir à la CRE un suivi annuel du nombre de recrutements issus du groupe Engie, en distinguant les recrutements par société du groupe Engie.